

Tulevaisuus on saavutettava

Toimittanut Päivi Tahkokallio

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos (THL) ja Suomen DfA-verkosto

Visiona on
tulevaisuus, jossa
yhteiskunta
on kaikille ja
kaikkia varten.
Olkaamme kaikki
erityisiä omalla
tavallamme,
”erityisryhmiä” ei
enää tarvita.

— Vappu Taipale, s. 121

Saavutettavuuden kiertokoulu

Kirjan ensimmäisen omistajan nimi	Saatu, pvm:
2. omistaja	Pvm
3. omistaja	Pvm
4. omistaja	Pvm
5. omistaja	Pvm
6. omistaja	Pvm
7. omistaja	Pvm
8. omistaja	Pvm
9. omistaja	Pvm
10. omistaja	Pvm
11. omistaja	Pvm
12. omistaja	Pvm
13. omistaja	Pvm
14. omistaja	Pvm
15. omistaja	Pvm

JULKAISIJA Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) ja Suomen DfA-verkosto
ISBN 978-952-245-067-8 (painettu)
ISBN 978-952-245-068-5 (pdf)

GRAAFINEN SUUNNITTELU Hahmo
PAINO Yliopistopaino
Helsinki 2009

Design for All – esteettömyys – saavutettavuus

Design for All -käsitettä määritellään tilanteesta ja käyttöympäristöstä riippuen vaihtelevasti ja osin ristiriitaisestikin. Ensimmäisiä kertoja käsite on ollut käytössä tiettävästi jo 1960-luvulla, rakennetun ympäristön yhteydessä. Tänäpä taas ja etenkin eurooppalaisessa keskustelussa, käsite kytkeytyy usein tietoyhteiskuntaan ja sitä myöten tietoteknologiaan ja niiden sovelluksiin.

Suomen Design for All -verkon dfasuomi-portaalissa Design for All määritellään näin:

Design for All tarkoittaa sellaisia suunnitteluun liittyviä strategioita tai keinoja, joilla edistetään ympäristöjen esteettömyyttä, palvelujen saavutettavuutta ja tuotteiden helppokäyttöisyyttä kaikille käyttäjille.

Keskeistä tässä määritelmässä on tavoitteena oleva pyrkimys tasa-arvoon ja yhdenvertaisuuteen – siksi kaikille käyttäjille, ei vain mahdollisimman monelle.

Toinen keskeinen asia on, että käsite liittyy yhteiskunnan kaikkiin toimintoihin, ei vain palveluihin, ei vain rakennettuun ympäristöön, ei vain tuotteisiin.

Esteettömyys on suomen kielessä käytössä käsitteenä, jolla on perinteisesti tarkoitettu lähinnä rakennetun ympäristön toimivuutta vammaisille käyttäjille. Se on ollut yleinen käännös englanninkieliselle sanalle accessibility. Nykyisin käsite on yleisemmässä ja laajemmassa käytössä. Useissa yhteyksissä Design for All on myös käännetty esteettömydeksi.

Johdanto ja käsite Design for All

Design for All -tiistait syksyllä 2008 – tähän ja tästä

- **Päivi Tahkokallio**

Suomen Design for All -verkosto ja sen koordinaattori Stakes järjestivät syksyn 2008 aikana viisi temaattista Design for All -tiistaita. DfA-tiistaisarjalla oli kunnianhimoinen tavoite: me halusimme päivittää, missä esteettömyyden ja saavutettavuuden kanssa ollaan Suomessa menossa ja sarjan päätteeksi katsoa, mihin haasteisiin pitäisi seuraavaksi tarttua.

DfA-tiistaiden teemoiksi valitsimme Design for All -strategiat, DfA-osaamisen yrityksissä, alan tutkimuksen sekä DfA:n ja käyttäjäkeskeiset menetelmät. Nämä tiistait katsoivat menneeseen kuuden vuoden perspektiivillä – Suomen Design for All -verkon historian mitan. Viimeisen tiistain teema oli DfA ja tulevaisuus. Minne esteettömyyttä ja saavutettavuutta edistävä työ pitäisi Suomessa suunnata seuraavan viiden-kymmenen vuoden aikana?

Jokaisella elo-lokakuuisella vuoden 2008 tiistailta oli sama muoto: kutsutut asiantuntijat esittelivät teeman omasta näkökulmastaan ja nostivat esiin tärkeäksi hahmottamansa haasteet. Asiantuntijoiden ydinviestiin voi tutustua verkossa etukäteen, samoin ydinviestien perusteella valmisteltuihin alustaviin keskusteluteemoihin. Esitykset virittivät lopullisen keskustelun muodon – tavoitteena oli aktiivinen vuoropuhelu, johon voivat ottaa tasapuolisesti osaa niin puhujat kuin yleisö. Koko kaksituntinen sessio dokumentoitiin koosteena mahdollisimman nopeasti Suomen Design for All -verkon portaaliin osoitteessa www.dfasuomi.fi otsikon Design for All -tiistait 2008 alle.

Tässä kirjassa, DfA-tiistait 2008 -kirjassa, saat luettavaksesi DfA-tiistaihin osallistuneiden asiantuntijoiden puheenvuoroja. Mukana on mainio osa syksyn 2008 tiistaisarjassa olleista asiantuntijoista. He ovat kelpo joukko tutkijoita, yrityksessä toimivia suunnitteluammattilaisia, asiantuntijaorganisaation johtoa tai julkisen organisaation johtoa. Heillä kaikilla on hyvinkin lukemisen arvoisia näkemyksiä yhteiskunnan vastuullisesta ja tasa-arvoisesta kehittämisestä.

Kirja on teemoitettu syksyn DfA-tiistaiteemojen mukaan. Ennen teemoja johdannon jälkeen esitellään tässä kirjassa käytetty Design for All -käsite. Toisiaan seuraavat puheenvuorot Design for All -strategioista, Design for All -osaamisesta yrityksissä, DfA-tutkimuksen tuloksista ja Design for All -lähestymistavan ja käyttäjäkeskeisten menetelmien suhteesta. Teemojen yhteydessä on tiivistelmä teemaan liittyvän tiistain kaikista esityksistä ja keskustelu, jota yleisö teemojen yhteydessä kävi. Näitä seuraa tulevaisuusteema. Lopuksi on kirjoitettu Suomen Design for All -verkoston lyhyt historia vuosilta 2002–2008.

www.dfasuomi.fi-portaalista löytyvät edelleen Design for All -tiistait -sivut. Sivuilta löytyvät kaikki esitykset, puhujien esittelyt ja keskustelukoosteet sekä hyödyllisiä linkkejä. Toivottavasti tämä sähköinenkin esitysmuoto palvelee sinua.

Tiistaisarjassamme esiintyneiden asiantuntijoiden lisäksi pyysimme kirjaan puheenvuorot Henkka Toropaiselta, nuorelta kirjoittajalta, joka istui kuuntelemaan kaikki DfA-tiistait, ja Katja Saariselta, luokanopettajalta ja alppinistilta, joka parhaillaan treenaa seuraaviin suuriin kisoihinsa, Vancouverin Paralympialaisiin vuonna 2010. DfA-tiistaisarja päättyi tulevaisuusteemaan. Tuntui tarpeelliselta, että tulevaisuustiistain kirjoittajia täydentäisivät

puheenvuoroillaan niin Stakesin pitkäaikainen pääjohtaja Vappu Taipale, jonka panos Design for All -verkoston käynnistämisessä vuonna 2002 oli mitä merkittävin, kuin Henkka ja Katjakin.

Otan tässä kaikesta DfA-tiistaisarjassa käydystä vilkkaasta keskustelusta esiin yhden kärkiajatuksen, joka toistui usein teemasta riippumatta, eri näkökulmista: käyttäjät ja käyttäjien kuunteleminen. Tarve kuulla käyttäjiä, monenlaisia käyttäjiä, oikeita käyttäjiä oikeine tarpeineen, nousee esiin, oli puhuja tutkimustuloksia esittelevä tutkija, ikäihmisiä edustava käyttäjä, yritysjohtaja tai muotoilija. Neloskierteelle on siis kysyntää: innovaatiot eivät synny vain perinteisen kolmoiskiirteen avulla, julkisen vallan, tutkimuksen ja yritysten voimin, vaan kierrettä vahvistamaan tarvitaan neljäs säie, käyttäjät. Siinä nähdäkseni Suomen Design for All -verkostonkin tuleva haaste numero yksi.

Minä kiitän kaikkia kirjan kirjoittajia lämpimästi ja yhtä lämpimästi kiitän kaikkia DfA-tiistaissa esiintyneitä asiantuntijoita ja sitä satapäistä yleisöä, joka osallistui tiistaisarjaan aktiivisesti ja sai tiistai tiistain jälkeen aikaan yhtä vilkkaan, hedelmällisen vuoropuhelun. Erityisin kiitos kuuluu kuitenkin Mira Koivusillalle, joka työparinani paitsi luotsasi Suomen Design for All -verkostoa mahtavalla ammattitaidolla myös teki työllään tätä kirjaa mahdolliseksi.

Helsingissä 10. tammikuuta 2009
Päivi Tahkokallio

DFA-TIISTAIT

1 tiistai

DfA-strategiat

- 1.1 Kooste · Päivi Tahkokallio 13
- 1.2 Kimmokkeet ja muutosajurit – miksi DfA/
esteettömyys/saavutettavuusstrategiamme on tehty?
· Pekka Lapinleimu 18

2 tiistai

DfA-osaaminen yrityksissä

- 2.1 Kooste · Päivi Tahkokallio 25
- 2.2 Palvelumuotoilu ja sen DfA-potentiaali
· Mikko Koivisto 32
- 2.3 Pakkausten käytettävyys · Maija Olkkonen-Seppo 36

3 tiistai

DfA-tutkimus

- 3.1 Kooste · Päivi Tahkokallio 41
- 3.2 Miten suunnitella kestävää Jokapaikan
Tietotekniikkaa · Veikko Ikonen 52
- 3.3 Aukkaiden käyttökokemus ja innovaatiot kaikille
sopivan asumisen ajureina · Susanne Jacobson 60
- 3.4 Lapin yliopiston ELVI -tutkimus- ja
kehittämishanke · Simo Koskinen 68

4 tiistai

DfA ja käyttäjäkeskeiset menetelmät

4.1	Kooste · Päivi Tahkokallio	73
4.2	Saavutettavuutta käyttäjäkeskeisillä suunnittelumenetelmillä · Jussi Hermunen	82
4.3	DfA ja käyttäjäkeskeisyys ikäihmisten näkökulmasta · Maisa Krokfors	88
4.4	Kehitysvammaisten nuorten osallisuus käyttäjäkeskeisten pelien suunnittelussa · Marianna Ohtonen	94

TULEVAISUUSFOORUMI

5 tiistai

Tulevaisuus on saavutettava

5.1	Tulevaisuus on saavutettava – ja saavutettavissa · Päivi Tahkokallio	101
5.2	Design for All – Miten TaiK kehittää toiminnallaan parempaa elinympäristöä · Helena Hyvönen	108
5.3	Saavutettava brändi · Annamari Lammassaari	112
5.4	Yhteiskunta kaikille! · Vappu Taipale	116
5.5	DfA-tiistaiden anti · Henkka Toropainen	120
5.6	Osallisuus ja tasa-arvo · Katja Saarinen	124

LIITTEET

Osa 6

6.1	Kirjoittajat	131
6.2	Suomen Design for All -verkosto 2002–2008	132

Osa 7

7.1	dfasuomi.fi	139
7.2	Lukija liikkeelle	140

DfA -tiistait

1 tiistai

Tarvitaan tarve,
tahto ja sinnikäs
toteuttajatiimi

DfA-strategiat (26.8.2008)

- Pekka Lapinleimu

1.1

Kooste

• Päivi Tahkokallio

Syksyn 2008 ensimmäinen Design for All -tiistai osoitti, että strateginen esteettömyyden ja saavutettavuuden edistäminen on mahdollista. Se näytti myös, että julkisessa hallinnossa esteettömyys- ja saavutettavuusasioiden strategista koordinoitua ei liikaa ole.

Kuulonhuoltoliitossa saavutettavuus nyt tavoite, seuraavaksi visio

"Kuulonhuoltoliiton strategian ykköstavoite on esteettömyys ja saavutettavuus", sanoi asiantuntijapuheenvuorossaan Kuulonhuoltoliiton toiminnanjohtaja Pekka Lapinleimu. Suomen lähes 750 000 huonokuuloisille keskeisintä on arkielämässä käytetty kieli ja sen kaikkalainen saavutettavuus. Kuulonhuoltoliiton työssä on strategian myötä siirretty painopistettä yksilökeskeisestä kuntoutuksesta yhteiskunnan rakenteisiin vaikuttamiseen.

Vuoteen 2011 yltävä liiton strategia valmisteltiin liiton jäsenistön laajana yhteistyönä aiemman johtoryhmäkeskeisen prosessin sijasta. Yhteistyössä valmisteluun tarvitaan aikaa ja seuraava strategia on jo työn alla. Design for All ottaa taas askeleen eteenpäin: esteetön ja saavutettava yhteiskunta kuulovammaisille on tulevassa strategiassa noussut Kuulonhuoltoliiton visioksi ja se kulkee läpi kaikkien tavoitteiden.

Museovirasto palvelee: Kansallisaarteita kaikille

Museovirastoon kuuluu Suomen Kansallismuseon lisäksi 17 muuta museota, keskiaikaisten linnojen ja

linnanraunioiden lisäksi. "Kun linnoitus alun pitäen on rakennettu estämään ulkopuolisten sisäänpääsy, sen muuttaminen saavutettavaksi on varsinainen haaste", kuvaa Museoviraston pääjohtaja Paula Purhonen Museoviraston saavutettavuustyön perushaasteita.

Vuonna 2007 valmistunut Kansallisaarteita kaikille -saavutettavuusstrategia lähtee kuitenkin siitä, että Museovirasto palvelee kaikkia kansalaisia ja saavutettavia ratkaisuja etsitään luovasti. Tavoite on, että kaikkien saavutettavissa olevien palvelujen edistäminen on luonteva osa koko henkilökunnan asennetta ja toimintatapoja. Kansallisaarteita kaikille kattaa sekä fyysisen ympäristön että kaiken toiminnan ja viestinnän.

Kansallisaarteita kaikille -strategia valmisteltiin henkilöstön yhteistyönä – työhön osallistui joka kymmenes Museoviraston 300 vakinaisesta työntekijästä. Laajaa sitoutumista saavutettavuuteen syntyi siis jo valmisteluvaiheessa. Sitoutumista vahvisti monien käyttäjäryhmien kuunteleminen. Tärkeä osa strategian toteuttamistakin on henkilökunnan jatkuva koulutus. Esimerkki tästä on Kättä pitempää – opas asiakaspalvelun saavutettavuuteen, joka valmistui viime vuonna.

Valtavirtaistettua ja hallinnoalat läpileikkaavaa – pitäisi olla

Valtionhallinnon esteettömyyttä ja saavutettavuutta edistävät strategiat ovat hajanaisia, sanoi puheenvuorossaan liikenne- ja viestintäministeriön viestintäpalveluosaston apulaisosastopäällikkö Kristiina Pietikäinen. Liikenne- ja viestintäministeriö osallistuu esteettömyyden edistämiseen toimeenpanemalla vuonna 2004 valmistunutta Kohti esteetöntä viestintää -strategiaa.

Kristiina Pietikäisen näkemys on, että saavutettavuuden edistämisen pitäisi olla valtavirtaistettua ja kaikki hallinnonalat läpileikkaavaa. DfA-strategiat-tiistain yleisö oli yhtä mieltä siitä, että tästä ollaan kaukana: Suomesta puuttuu taho, joka vastaisi esteettömyyden ja saavutettavuuden edistämisen kokonaisuudesta yli hallinnonalojen.

Hallitusohjelmassa nostetaan esiin tavoite esteettömästä yhteiskunnasta, erityisesti tietoyhteiskunnasta. Arjen tietoyhteiskunta -ohjelman neuvottelukunnan pääsihteerinä toimiva Pietikäinen sanoo, että nykyinen hallitus on valinnut toimenpiteiden, ei niinkään strategioiden linjan. Suomi on tietoyhteiskunnan tila -arvioinneissa pudonnut terävimmästä kärjestä ja Arjen tietoyhteiskuntaohjelman avulla suomalaista tietoyhteiskuntabrändiä pyritään vahvistamaan.

Suomen heikkouksia ovat hajanaiset julkiset palvelut, sanoo Kristiina Pietikäinen. Kun julkisia palveluja nyt voimakkaasti sähköistetään, miten varmistetaan, että sähköiset palvelut ovat helppokäyttöisiä ja kaikkien saavutettavissa. Kysymys tässäkin on, kenelle tästä kuuluu vastuu.

Mistä löytyvät pontimet

Tarvitaanko organisaatioissa erillistä esteettömyyttä ja saavutettavuutta edistävää strategiaa, vai voiko näkökulman sisällyttää muihin strategioihin. Näkemykset vaihtelivat, suunnitelmallisuuden tärkeydestä sen sijaan oltiin yhtä mieltä. Erillinen DfA-strategia auttaa kuljettamaan esteettömyys- ja saavutettavuusosaamista läpi koko organisaation, muihin strategioihin sisällytettynä asia valtavirtaistuu, niin kuin kypsässä organisaatiossa tapahtuu.

Saavutettavuusstrategian pontimena Museovirastossa oli yhtäältä opetusministeriön pitkäjännitteinen panostus kulttuurin saavutettavuuteen. Se toimi kannustimena samoin kuin EU:n panostukset kulttuurin saavutettavuuteen ja sitä kautta saatu projektirahoitus. Organisaatiossa saavutettavuussuunnitelmasta tuli keino sitouttaa koko henkilöstö ja mahdollisuus kasvattaa ammatillista osaamista.

Kuulonhuoltoliitossa saavutettavuus nousi strategian kärkitavoitteeksi noin vuoden mittaisessa valmisteluprosessissa, johon osallistui laaja joukko liiton jäseniä. Yhteiskunnallisessa analyysissä seuloutui esiin strategisia teemoja, joista esteettömyys ja saavutettavuus kipusi tärkeimmäksi.

Mikä tekee hyvän Design for All -strategian

Mikä sitten DfA-tiistain asiantuntijoiden mukaan tekee DfA-strategiasta hyvän? Mitä organisaation kannattaa muistaa, kun se lähtee omaansa tekemään?

Tässä kiteytettynä DfA-tiistain viesti: Organisaatiolla pitää olla aito tarve strategian tekemiseen, ja tavoitteiden pitää olla selvät, strategiaa ei tehdä vain tekemisen vuoksi. Tahdon strategian toteuttamiseen pitää olla vahva. Johdon pitää olla sitoutunut ja tarjota mahdollisuus strategian jalkauttamiseen. Strategian pitää olla riittävän yksinkertainen, sen pitää olla toteutettavissa ja sen on syytä olla riittävän pitkäjännitteinen, ei tähtäintä vain ensi vuoteen. Toteuttamiseen tarvitaan sinnikäs veturi, hyvä porukka ja vuorovaikutusverkosto.

Tämä pitää paikkansa myös siinä esteettömyyttä ja saavutettavuutta edistävässä strategiassa, jota tarvittaisiin hallinnonalojen yli.

1.2

Kimmokkeet ja muutosajurit – miksi DfA/esteettömyys/ saavutettavuusstrategiamme on tehty?

• **Pekka Lapinleimu**

Koska joka kymmenes maailman kansalainen on huonokuuloinen, on kyseessä yksi yleisimmistä pitkäaikaisista ihmisiä kohtaavista haitoista. Keskeinen asia huonokuuloisille on saavutettavuus puhuttuun kieleen arkielämässä. Se pitää sisällään hyvin sovitetun kuuloapuvälineen, esteettömän kuunteluympäristön ja tiedonsaantimahdollisuudet, monipuoliset sekä joustavat tulkkipalvelut ja visuaaliset ratkaisut erilaisissa viestintäpalveluissa. Kuulonhuollon palvelujen ja tukitoimien saatavuuden on oltava kaikille ikäryhmille tasavertaista asuinpaikasta riippumatta.

Vaikka huonokuuloisten elämä on melkein yhtäläistä valtaväestön kanssa, on edelleen ongelmia: TV-tekstitystä ei ole kaikissa kotimaisissa ohjelmissa, julkiset tilat kaikuivat, seminaareissa ei ole induktiosilmukkamahdollisuutta ja hätätilanteissa viestit eivät tule visuaalisesti kirjoitettuna. Yksilökeskeisestä kuntoutuksesta katse on kääntymässä yhteiskunnan rakenteissa oleviin osallistumisen esteisiin. Nämä haittaavat kaikkien vammaisten ihmisten toimintamahdollisuuksia. Ympäristöt ovat suunniteltu ensisijaisesti ei-vammaisten tarpeista. Myös kaikki normaalikuuloiset hyötyvät esteettömästä kuunteluympäristöstä.

Kuulovammaisten yhdenvertainen asema muiden yhteiskunnan jäsenten kanssa on ollut päämääränä liiton toiminnassa aina sen perustamisesta lähtien. Tavoitteet ja

toimintatavat tuon päämäärän saavuttamiseksi ovat tosin muuttuneet vuosien varrella. Vammaisuutta tarkastellaan nykyään koko yhteiskunnassa täysin eri näkökulmasta kuin muutama vuosikymmen sitten. Tuolloin tavoitteena oli integraatio. Vammaiset pyrittiin saamaan mukaan yhteiskunnan eri toimintoihin ja heitä tuettiin yhteiskunnan normaalipalvelujen käyttämisessä. Palvelut ja ympäristö suunniteltiin kuitenkin valtaväestön ehdoilla.

Saavutettavuudesta on tullut Suomessa 2000-luvulla trendi-ilmiö positiivisessa mielessä. Yhtenä syynä on tietoyhteiskuntakeskustelu. Saavutettavuuden tulee koskettaa kaikkia EU-kansalaisia. Aiemmin esteettömyys käsitettiin ainoastaan liikuntavammaisia koskevaksi, mutta myöhemmin saavutettavuuskäsite on laajentunut myös muita vammaisryhmiä ja vähemmistöryhmiä koskevaksi. Huonokuuloisuus on tullut lisäksi vahvemmin näkyväksi ikääntyneen väestönosan lisääntyessä.

Kuulonhuoltoliiton liittokokous päätti v. 2005 strategiastaan eli pitkän aikavälin toimintasuunnitelmastaan vuosille 2006–2008. Visioksi eli toimintamme päämääräksi valitsimme maailman, jossa kuulovamma ei ole este osallistumiselle ja toimimiselle. Syrjimättömyyden ja Design for All -periaatteen soveltaminen olivat mielestämme hyviä keinoja rakentaa yhteiskuntaa huonokuuloisten lisäksi kaikille kansalaisille.

Miten strategia tehtiin?

– valmisteluprosessi ja sitouttaminen

Työskentely käynnistyi seminaarissa, jossa luotiin katsaus liiton historiaan ja sen yhteiskunnalliseen asemaan eri vuosikymmeninä. Sen jälkeen arvioitiin sitä, mitä liiton pitäisi tehdä tai mitä sen on pitänyt perinteisesti tehdä. Todettiin, että keskeiset perustehtävät on määritelty

liiton sääntöjen mukaan selkeästi vaikuttamis- ja edunvalvontatehtäväksi. Edelleenkin ne nähtiin liiton tärkeimmiksi tehtäviksi.

Jotta liiton toiminnalle voitiin asettaa pitkän aikavälin linjauksia ja tavoitteita, analysoitiin kuulovammaisen ulkoisessa toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia, kehitystrendejä ja ilmiöitä. Tavoitteena oli pohtia, miten nämä ilmiöt vaikuttavat kuulovammaisen elämään ja mitä uhkia ja mahdollisuuksia ne tuovat mukanaan ja mitä vaikutuksia niillä on yhdistysten ja liiton toiminnalle.

Toimintaympäristön analyysi aloitettiin pohtimalla työelämän rakennemuutosta, väestön ikääntymistä, vapaa-ajan määrän kasvua, yksilöllistymistä, muutoksia kansalaistoiminnassa, teknologiassa ja julkisen talouden kehityksessä. Erityisesti työelämään liittyvät alueelliset, teknologiset, sosiaalipoliittiset ja kulttuuriset muutokset painottuivat. Näkökulmina olivat edelleen kuulovammaisen elämä ja muutosten vaikutukset yhdistysten ja liiton toimintaan.

Valitsimme ne strategiset aiheet, joiden pohjalta pitkän aikavälin tavoitteita ryhdyttäisiin asettamaan. Tärkeimmiksi aiheiksi nousivat selvästi sosiaalipoliittiset muutokset ja niiden vaikutukset. Toiseksi tärkeimmiksi aiheiksi valittiin työelämässä ja kulttuurissa tapahtuvat muutokset. Keskusteluissa todettiin, että monet yhteiskunnalliset, kuten alueelliset ja työelämään liittyvät muutokset, sivuavat myös sosiaalipoliittisia aiheita ja osittain niitä käsiteltiinkin yhtä aikaa.

Liiton strategiaa laati aiempaa suurempi joukko. Työskentelyssä olivat hallituksen lisäksi valtuuston, piirien, valiokuntien ja valtakunnallisten työryhmien puheenjohtajat sekä henkilöstön edustajat. Voimme sanoa tämän lähes vuoden kestäneen prosessin jälkeen, että ”kenelläkään

ei ole enää varaa toimia yksin”. Jouduimme itsekriittisesti arvioimaan toimintatapojamme ja ajoittain työ oli jopa kivuliasta puurtamista. Sitoutuminen syntyi itse asiassa prosessin aikana ja sen tuotoksena, vaikka strategiaamme jalkautettiin vielä erikseen piiri- ja yhdistystasolla vapaaehtoisten parissa sekä henkilöstöpäivillä toimihenkilöille.

Mitä strategialla tavoitellaan?

Strategiamme ensimmäiseksi tavoitteeksi asetettiin toimimisympäristö, joka on kuulovammaiselle esteetön ja saavutettava. Se nousi ehdottomasti tärkeimmäksi yhteiskunnalliseksi tavoitteeksi strategiaryhmässä ja piireissä käydyissä lukuisissa keskusteluissa.

Suomalainen lainsäädäntö jo nykyisessä muodossaan luo puitteet sille, että ketään ei pitäisi syrjiä esimerkiksi vammaisuuden tai sairauden perusteella. Käytännössä lain henki jää kuitenkin usein toteutumatta eikä kuulovammaisen ole edelleenkään yhdenvertainen kuulevien kanssa. Toimimisympäristöt vaativat vielä paljon korjaamista ja kehittämistä, jotta ne olisivat kuulovammaisen kannalta esteettömiä. Palveluiden saavutettavuudessa ja kanssaihminen asenteissa on paljon parantamisen varaa.

Kuulovammaisen kannalta keskeisiksi osa-alueiksi nousevat asenteellinen saavutettavuus, tiedotuksen saavutettavuus ja eri aistien avulla toteutuva saavutettavuus. Asenteellinen saavutettavuus liittyy esimerkiksi suunnittelijoiden, rahoittajien ja toteuttajien valveutuneisuuteen ja kaikki käyttäjäryhmät huomioon ottavaan asenteeseen. Tiedotuksen saavutettavuudessa olennaista on tarjota tiedotusmateriaali eri muodoissa ja suunnata se tahoille, joiden kautta tavoittaa saavutettavia

palveluja tarvitsevat henkilöt. Saavutettavuus eri aistien avulla sisältää mm. hyvän kuunteluympäristön ja valaistuksen, kuuntelua helpottavat apuvälineet, selkeän opastuksen, mahdollisuuden tulkkaukseen ja tekstitykseen.

Saavutettavuustavoitteen ydin on yhdenvertaisuus. Palvelujen saajana ja yhteiskunnallisena toimijana kuulovammaisella on oltava samat oikeudet kuin valtaväestöllä jo on. Tässä yhdenvertaisuutta edistävässä työssä asiantuntijoina toimivat sekä kuulonhuollon ammattihenkilöt että vapaaehtoiset toimijat.

Akustikot, arkkitehdit, audiologit, ekonomit, epidemiologit, fysiologit, insinöörit, korvalääkärit, kuulontutkijat, lakimiehet, opettajat, psykologit, puheterapeutit, sosiologit ja telekommunikaation parissa työskentelevät kukin omalla sarallaan huonokuuloisuuden parissa. Tieteellisessä tutkimuksessa perinteisesti asianomaisten, siis itse huonokuuloisten, omakohtaiset kokemukset ja näkemykset omista ongelmistaan ovat jääneet toissijaisiksi.

Pyrimme siihen, että huonokuuloisuus otetaan huomioon kaikessa yhteiskunnallisessa suunnittelussa, tieteellisessä tutkimuksessa, palvelujen tuotannossa, resurssien ohjaamisessa jne. Kyseessä on pohjimmiltaan poliittiseen päätöksentekoon vaikuttaminen. Miten sen toteutumista seurataan?

Kuulonhuoltoliitossa saavutettavuus on vielä suhteellisen uusi asia ja sen kytkeminen eri toimintoihin vie aikaa. Uskomme, että meillä on valmiuksia monimuotoiseen yhteistyöhön, mutta kehittämisen varaakin on.

Strategiamme keskeisin tavoite, esteetön toimimisympäristö, purettiin toimenpideohjelmaksi, johon koottiin ne välitavoitteet ja keinot, joiden avulla pyrimme usein vaikeaselkoiseen esteettömyys-/

saavutettavuustavoitteeseen. Ohjelman tarkoituksena on ollut toimia runkona sille laajalle vaikuttamistyölle, jota teemme niin paikallisesti, alueellisesti kuin valtakunnallisesti. Monet toimenpiteet varmasti muuttuvat ja muokkautuvat ajan myötä.

Keräämme toimenpideohjelmaan liittyvää tietoa jäsenistöltämme ja suunnittelemme jatkotoimenpiteitä palautteen pohjalta. Keräämme myös palautetta niin järjestö- kuin kuntoutussihteeriemme kautta. Toimenpideohjelman laatimisesta on vastannut toimihenkilöistä koostunut tiimi, joka kokoontuu kuukausittain arvioimaan toimenpideohjelman toteutumista. Koska toimenpideohjelma elää ja muuntuu melko nopeassa tahdissa, ohjelma on julkaistu verkkoversiona, jota on helppo päivittää tarvittaessa.

Esteettömyystyötä teemme yhteistyössä monien erilaisten ryhmien, ei ainoastaan kuulovammaisjärjestöjen kanssa. Erityisesti huonokuuloisten saavutettavuuden edistäjiä kansallisten huonokuuloisten järjestöjen lisäksi ovat eurooppalainen EFHOH ja maailmanjärjestö IFHOH. Toimitamme heille seurantatietoa Suomen tilanteesta ja vastaavasti saamme palautetta heiltä eurooppalaiselta ja globaalilta tasolta.

Linkkejä

- Kuulonhuoltoliiton esteettömyyssivusto
<http://www.kuulokynnys.fi/>
- Kuulonhuoltoliitto ry – <http://www.kuulonhuoltoliitto.fi>
- EFHOH – European Federation of Hard of Hearing People <http://www.efhoh.org/>
- IFHOH – International Federation of Hard of Hearing People <http://www.ifhoh.org/>

2 tiistai

Johdon
sitouduttava,
ammattilaisten
osattava toteuttaa

DfA ja yritykset (2.9.2008)

- Mikko Koivisto
- Maija Olkkonen-Seppo

2.1

Kooste

• Päivi Tahkokallio

Syksyn toisen DfA-tiistain teema oli Design for All ja yritykset. Asiantuntijapuheenvuorot ja vilkas yleisökeskustelu tuottivat selkeän näkemyksen: yrityksessä – ja toki missä tahansa organisaatiossa – johdon on oltava sitoutunut ja ymmärrettävä riittävästi, mutta toteuttaminen on ammattilaisten osaamista. Yrityksen toimialasta ja koosta riippuu, kuinka eriytynyttä Design for All -osaamista tarvitaan.

Paljon potentiaalia: palvelumuotoilu ja Design for All

Palvelumuotoilu on nopeasti kasvava muotoilun alue.

”Palvelumuotoilun keskeinen tavoite on palvelukokemuksen käyttäjälähtöinen suunnittelu siten, että palvelu vastaa sekä käyttäjän tarpeita että palvelun tarjoajan liiketoiminnallisia tavoitteita”, sanoo palvelumuotoilija Mikko Koivisto Ego Beta Oy:stä. Taivas-konserniin kuuluva Ego Beta on Suomen ensimmäinen palvelumuotoiluun keskittyvä yritys.

Palvelun pitää olla helposti käytettävää ja saavutettavaa

Palvelumuotoilijaa tarvitaan niin uusien palveluinnovaatioiden kehittämisessä, palvelujen parantamisessa kuin palveluihin liittyvien strategioiden luomisessa. Palvelumuotoilulla voidaan hakea kärkeä, jolla yritys erottuu kilpailijoistaan, mutta yhtä tärkeää on, että palvelu on muotoiltu helposti käytettäväksi ja saavutettavaksi. Hyvin muotoiltu palvelu vastaa myös

käyttäjien tunteisiin – hyvää palvelua halutaan palata käyttämään uudestaan.

Palvelumuotoilun lähtökohta onkin käyttäjän ymmärtäminen – mitä käyttäjä tarvitsee, mikä häntä motivoi, mitkä ovat arvot. Käyttäjä ja asiakas on myös mukana palvelun suunnittelussa prosessin alusta loppuun asti. Tavanomainen palvelun suunnittelu nojaa usein vielä määrälliseen tietoon, palvelumuotoilu hakee pohjaa laadullisesta tutkimuksesta. Palvelun käyttökontekstin, sekä fyysisen, sosiaalisen että kulttuurisen kontekstin ymmärtäminen on palvelumuotoilun vahvuus.

Palvelumuotoilu ja Design for All -näkökulma tuovat yhdessä palvelujen suunnitteluun huikean potentiaalin, näkee Mikko Koivisto. Ego Beta pyrkiikin kaikessa suunnittelussa Design for All -otteen toteuttamiseen parhaalla mahdollisella tavalla. Ego Betassa tämä tarkoittaa sitä, että yrityksen muotoilijoilla on DfA-osaamista, mutta myös sitä, että Ego Betan muotoilijat pyrkivät juurruttamaan DfA-osaamista ja -ajattelua osaksi asiakkaidensa palvelukehitystä.

Käytettävyys on entistä vahvempi myyntiargumentti

"Loppukäyttäjä on entistä kriittisempi pakkausten suhteen", sanoo muotoilija ja graafinen suunnittelija Maija Olkkonen-Seppo, Packdesign ID -yrityksen perustaja. Pakkauksen käytettävyys ja toimivuus koko pakkaus- ja toimitusketjussa korostuu ja pakkaus on entistä useammin tuotteen ja sitä valmistavan yrityksen kriittinen menestystekijä.

Käyttäjä kohtaa itse tuotteen ensimmäisessä vaiheessa pakkauksen kautta. Parhaimmillaan helppokäyttöinen pakkaus tukee myös tuotteen käytettävyyttä, pahimmillaan huonosti toimiva pakkaus estää tuotteen käytön. Megatrendi, väestön ikääntyminen, vahvistaa entisestään

helposti avautuvan pakkauksen ja helppokäyttöisen tuotteen liiton merkitystä.

Ikääntyviä naisia kuunnellaan

Suomalaisen kosmetiikkayrityksen LUMENE-groupin designjohtajana pitkään toimineen Maija Olkkonen-Sepon mukaan ikääntyvät käyttäjät herättävät yrityksiä tarkemmin paneutumaan käyttäjien tarpeisiin ja tuotteiden ja pakkausten käytettävyyteen. Myös LUMENElä on tuotesarja, jonka tärkeintä kohderyhmää ovat 60+-ikäiset naiset. Pakkauksen suunnittelussa panostettiin helppoa käyttöä tukevaan ergonomiseen muotoon. Panostus oli yritykseltä puhdas investointi käytettävyyteen.

Maija Olkkonen-Seppo kysyykin, onko pakkausten toimivuudesta tulossa myyntiargumentti, erottautumistekijä. Hän vastaa heti perään, että näin tapahtuu jo, ja muistuttaa markkinoille lähiaikoina tulleesta pakkauksesta, jonka markkinoinnin kärki on käytettävyydessä.

Keskeneräinen Design for All

”Esteettömyys on jo usein sanana mukana tarjouspyynnössä, mutta tilaaja ei välttämättä ole määritellyt esteettömyystavoitteita sen tarkemmin”, kuvaa WSP Finlandin Design Studion päällikkö Mari Siikonen julkisen kaupunkitilan suunnitteluprojekteja.

WSP Finlandin Design for All -asiantuntijat osallistuvat projekteissa esteettömyystavoitteiden tarkentamiseen – ja jos koko teema puuttuu, nostavat näkökulman esiin. Projektin edetessä tilaaja syvenyy tavoitteisiinsa ja strategisen otteen tarve nousee näkyviin. Esteettömyysstrategia on kuitenkin vasta muutamalla kaupungilla.

"Kaupunki kaikille" on usein kaupungin hyväksymä yleinen kehittämistavoite. Megatrendi väestön ikääntyminen on hyvin tunnistettu ja haasteet tiedostetaan, mutta tuotekehityksessä asia ei vielä konkretisoidu, sanoo Mari Siikonen. Käytännössä vammaisneuvostoilla on suunnitteluprojekteissa suunnitelmien arvioijan rooli ja vammaisneuvostojen jäsenet tuovat näin mukaan käyttäjän kokemuksen.

Osaamiselle tilausta

Miten sitten WSP Finland vastaa Design for All -haasteeseen? Esteettömyysosaaminen on henkilöitynyt, vastaa Siikonen, ja jokaisella osaajalla on hiukan erilainen profiili muotoilijasta ja insinööristä maisemasuunnittelijaan. Tärkeää on, että muut tietävät, keneltä osaaminen löytyy.

Tietoa saa osaajilta ja voi sanoa, että 300 hengen WSP Finlandissa "asiakkaita" on myös oman talon sisällä, sanoo Mari Siikonen. WSPn sisäiseen koulutukseen kuuluvat mm. talon omien asiantuntijoiden teemaluennot. WSPn vahvuus on myös pitkäjännitteinen osallistuminen valtakunnalliseen esteettömyysnäkökulman kehittämiseen – yritys on ollut mukana monen hallinnonalan esteettömyyspolitiikan ja -ohjeiden laatimisessa.

Design for All -palvelua pitää kehittää

Esityksensä lopuksi Mari Siikonen listaa Design for All -palvelutuotannon kehittämisen paikkoja: julkisissa kaupunkitilahankkeissa esteettömyys tarkoittaa liian usein vielä vain liikkumisen esteettömyyttä. Kaupunkien kaikkeen muuhun toimintaan liittyvä esteettömyys ja saavutettavuus jätetään helposti huomiotta. Hankkeissa myös näkökulma rajataan joko alueellisesti tai omistussuhteiden mukaisesti – kaupunkitoimintojen kokonaisuutta ei tarkastella.

Usein hankkeissa myös tyydytään pintapuoliseen esteettömyysohjeiden noudattamiseen. Yleinen Design for All -kiinnostuksen kasvu kuitenkin näkyy ja jo tehdyistä strategioista karttuu kokemuksia.

Monenlaisia käyttäjiä mukaan

Tärkeä kehittämiskohde on myös käyttäjien osallistuminen hankkeisiin. Vammaisneuvostot edustavat julkisissa kaupunkitilaprojekteissa tärkeitä käyttäjiä, mutta kokonaisuus on liian suppea. Oleellista olisi myös saada käyttäjät mukaan jo suunnitelmien tekovaiheeseen, ei pelkästään kommentoimaan valmiita suunnitelmia.

Kenen DfA-osaaminen

Yleisökeskustelussa kiinnitettiin huomiota mm. siihen, kenellä Design for All -osaamista pitää yrityksessä olla. Mari Siikonen kiinnitti omassa asiantuntijapuheenvuorossaan huomiota siihen, että WSP voi vielä nykyäänkin olla hankkeissa se, joka nostaa esteettömyyden esiin tilaajan pohdittavaksi.

Johdon sitoutuminen tärkeää

Yleisön yhteinen näkemys oli, että yrityksen johdon on ymmärrettävä, mistä Design for All -ajattelussa on kyse ja sitouduttava siihen. Käytännössä DfA-osaaminen on sitten yrityksen asiantuntijoilla, esimerkiksi tuotekehityksessä ja markkinoinnissa. Yrityksen toiminnan luonteesta riippuu, kuinka eriytynyttä ja monipuolista DfA-osaamista tarvitaan.

Eurooppalaisessa DfA@eInclusion-projektissa on myös tunnistettu DfA ja yritykset -tiistain keskustelu DfA-osaamisesta. Saksassa syksyllä 2007 järjestetyssä yritystyöpajassa analysoitiin, mitä DfA-tietoa yritykset tarvitsevat ja kenellä sitä pitää yrityksessä olla. Selkeä

näkemys oli, että Design for All -ajattelun johdonmukainen ja pitkäjänteinen soveltaminen edellyttää aina yritysjohtoon sitoutumista. Yritysjohtoon tehtävänä on sijoittaa näkemys strategiaan ja asiaosaamisen on löydettävä kaikkialta sieltä, missä sitä yrityksessä tarvitaan tuotteiden ja palvelujen kehittämisestä markkinointiin ja henkilöstöhallintoon.

Design for All myös yrityksen yhteiskuntavastuuta

Ensimmäisessä DfA-tiistaissa 26.8. todettiin, että julkisen hallinnon esteettömyys- ja saavutettavuusstrategioiden koordinointi on kesken. Suomesta puuttuu toimintamalli, joka varmistaisi, että esteettömyyttä ja saavutettavuutta johdonmukaisesti edistetään kaikilla hallinnonaloilla. Julkisella sektorilla on kuitenkin toimijoita, jotka pitävät esteettömyyttä ja saavutettavuutta esillä.

Julkisen ja yksityisen yhteistyö

DfA ja yritykset -tiistain keskusteluissa nousi esiin, että kun erityisesti sosiaali- ja terveysalan palvelutuotannossa on odotettavissa yksityisen palvelutuotannon kasvu, yritykset ovat alkaneet tunnistaa DfA-osaamisen tarpeen. Entistä tärkeämpää on myös julkisen sektorin ja yritysten aktiivinen yhteistyö.

Miten sitten yritys voi osoittaa hallitsevansa Design for All -ajattelun sekä strategisesti että käytännössä? Ajatus siitä, että yritys voisi mitata DfA-osaamisensa osana yhteiskuntavastuun raportointia, sai yleisökeskustelussa kannatusta. DfA-ajattelun toteuttaminen yrityksessä tarkoittaa yhteiskuntavastuun toteuttamista yrityksen ydintoiminnoissa. Yhteiskuntavastuuta voi olla kaikenlaisten käyttäjien huomioon ottaminen palveluiden tai tuotteiden

suunnittelussa ja tuottamisessa yhteiskuntavastuun ulkoistamisen sijaan.

Vahvemmalle käyttäjänäkökulmalle tilaus

Kysymykseen, onko yrityksillä käyttäjien näkökulmasta riittävästi Design for All -osaamista ja asiantuntemusta käyttäjien tarpeista, tuli yleisöltä kirkas vastaus.

DfA ja yritykset -tiistain yleisö peräänkuulutti yrityksiltä selvästi nykyistä vahvempaa käyttäjänäkökulmaa. Käyttäjät otetaan palveluiden ja tuotteiden suunnitteluprosesseissa vaihtelevasti jo mukaan, mutta yleinen tilanne on, että suunnitteluprosessissa on mukana vain satunnaisesti yksittäinen käyttäjäryhmä ja että käyttäjän rooli on ennemminkin arvioida lopputulosta kuin olla alusta asti mukana.

Edelläkävijät korjaavat voitot

Syvemmälle ja laajemmalle yhteistyölle on käyttäjien tilaus. Yleisö heittikin yrityksille haasteen: eikö käyttäjien etu ole tässä myös yritysten etu. Kaikenlaisia käyttäjiä hyvin palvelevat tuotteet ja palvelut ovat yritykselle kilpailuetu, ja ensimmäisinä tämän ymmärtävät yritykset saavat etulyöntiaseman – ja suurimmat voitot.

2.2

Palvelumuotoilu ja sen DfA-potentiaali

• **Mikko Koivisto**

Palvelujen osuus yhteiskuntien tuotanto- ja työllisyysrakenteesta on tasaisesti kasvanut 1970-luvulta alkaen kaikissa kehittyneissä maissa, kun samaan aikaan maatalous ja teollinen tavaratuotanto ovat menettäneet osuuksiaan. Muutoksen myötä palvelut ovat kasvaneet suurimmaksi talouden toimialaksi länsimaissa. Palveluistumisesta huolimatta palveluiden systemaattiseen suunnitteluun ei juuri ole kiinnitetty huomiota. Palvelujen kehittäminen on ollut organisaatiolähtöistä, eikä asiakkaiden todellisia tarpeita ja toiveita ole useinkaan tutkittu etukäteen ennen uuden palvelun kehittämistä. Palveluiden kehittäminen on usein reaktiivista: kun aktiiviset asiakkaat reklamoivat puutteista tai poikkeamista, palvelua parannetaan. Suuri osa palveluyrityksistäideoi uusia palveluja kopioimalla kilpailijoita tai etsimällä ideoita vain organisaationsa sisältä. Ne palveluyritykset, jotka keräävät tietoa asiakkaistaan, ovat usein rajoittuneet perinteisen markkinatutkimuksen menetelmiin, kuten asiakastyytyväisyyttä mittaaviin kyselyihin. Kyselyiden on kuitenkin todettu ohjaavan vastaajien ajatusten kulkua ja rajoittavan käsiteltävät teemat kysymysten ja vaihtoehtojen sallimiin aiheisiin. Uusia palveluja testataan vain harvoin asiakkailla ennen niiden markkinoille laskemista. Koska palvelujen kehittäminen ei ole ollut kovinkaan asiakaslähtöistä saati käyttäjälähtöistä, voidaan jo hyvin arvata, ettei erityisryhmät huomioiva Design for All -näkökulmakaan ole ollut kovinkaan monen

palveluntarjoajan tietoisuudessa – puhumattakaan käytännön suunnittelutyössä mukana.

Tämä kaikki on johtanut siihen, että palvelut eivät ole niin tuottavia, innovatiivisia tai asiakas- ja käyttäjäkeskeisiä, kuin niiden soisi olevan. Asiakaskeskeisyyden unohtuminen on johtanut siihen, että kuluttajat valittavat nykypäivänä ennen kaikkea palvelujen huonosta laadusta. Palveluja käyttäessään asiakas kohtaa usein loputonta jonottamista ja kaavamaisuutta sekä työkeän, epäpätevän ja vastuuntunnottoman palveluhenkilökunnan. Huono suunnittelu myös estää erityisryhmiä käyttämästä monia palveluja tai tekee niiden kuluttamisen hyvin hankalaksi.

Palvelumuotoilu (engl. Service Design) syntyi tässä murrostilanteessa, kun nähtiin palvelusektorin dominoivan taloutta ja kysynnän kohdistuvan yhä suunnitelmallisemmin kehitettyihin palveluihin. Palvelumuotoilun pioneirit kokivat, että useimmat markkinoilla olevat palvelut olivat käyttäjän näkökulmasta huonosti suunniteltuja, koska niissä oli unohdettu kiinnittää huomiota palvelun käyttökokemukseen. He ymmärsivät, että muotoilun menetit, suunnitteluprosessi ja käyttäjäkeskeinen suunnittelutapa – mukaan lukien Design for All – ei rajoitu vain tavaroiden suunnitteluun. He halusivat laajentaa muotoilun käyttöä palveluihin ja synnyttää elävän ja itsenäisen muotoiluosaamisen myös palvelujen kehittämisen alueelle.

Mitä palvelumuotoilu on?

Teollinen muotoilu on keskittynyt perinteisesti fyysisten tuotteiden muotoiluun. Palvelujen yhteiskunnallisen merkityksen kasvun ja muotoilutoiminnan perinteisen tehtäväkentän laajentumisen myötä on havaittavissa uuden tutkimus- ja osaamisalueen – palvelumuotoilun (engl. Service Design) – kehkeytyminen. Palvelumuotoilu

laajentaa muotoilun määritelmän ja toiminta-alueen tuotekeskeisyydestä kokonaisvaltaisten kokemusten, prosessien ja systeemien suunnitteluun. Palvelumuotoilulla tarkoitetaan palvelujen innovointia, kehittämistä ja suunnittelua muotoilulähtöisesti. Palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena on palvelukokemuksen käyttäjälähtöinen suunnittelu siten, että palvelu vastaa sekä käyttäjien tarpeita että palvelun tarjoajan liiketoiminnallisia tavoitteita.

Palvelumuotoilussa palvelu pyritään suunnittelemaan harkitusti niin, että se muodostaa selkeän, johdonmukaisen ja yhdenmukaisen palvelukokemuksen, myös asiakkaan kokiessa palvelun monien eri kanavien kautta. Palvelukokemus muodostuu tietyssä tilanteessa ja kontekstissa. Sen muodostumiseen vaikuttaa asiakkaan motiivi, tunnetila, ennakko-odotukset, arvostukset, osaaminen, ihmisten välinen vuorovaikutus, aistihavainnot tai niiden rajoitteet, ympäristö ja esineet. Palvelun eri käyttäjäryhmille palvelukokemus voi muodostua hyvinkin erilaisiksi. Näitä eri tekijöitä pyritään tunnistamaan ja ymmärtämään muotoiltaessa palveluja. Kenenkään palvelukokemusta ei sinänsä voi suunnitella ja määrittää etukäteen, sillä kokemuksiin sisältyy henkilökohtaisia merkityksiä, arvoja ja odotuksia. Palvelukokemuksen suunnittelulla tarkoitetaan sitä, että halutaan luoda oikeanlainen ympäristö ja prosessi palvelun tapahtumille ja toiminnoille, jotta kokemusta voidaan ohjata tavoiteltuun suuntaan.

Palvelumuotoilun perusajatuksena on asiakas- ja käyttäjäymmärryksen hankkiminen palvelusuunnittelun pohjaksi. Tämä ymmärrys koostuu palvelun erilaisten käyttäjien tietoisten toiveiden, latenttien tarpeiden sekä palvelun käyttöympäristön ymmärtämisestä.

Käyttäjälähtöiset menetelmät perustuvat mm. ihmisten toiminnan ja käyttäytymisen havainnointiin sekä itседokumentointiin. Näin saadaan esiin asiakkaiden tiedostamattomia tarpeita, joita he eivät muuten osaisi ilmaista. Palvelumuotoilussa on myös keskeistä, että palvelun tulevat käyttäjät ja asiakkaat otetaan mukaan suunnitteluprosessiin. Palvelumuotoilussa asiakkaita pidetäänkin pikemmin osallistujina kuin yleisönä palveluja kehitettäessä. Palvelumuotoiluun on näin omaksuttu muotoilun yhteiskehittelyn ja osallistuvan suunnittelun periaatteet.

Palvelumuotoilu ja Design for All

Palvelumuotoilu on vielä uusi osaamisala, jota ei ole vielä kovinkaan laajasti hyödynnetty. Palvelumuotoilun avulla suunniteltuja palveluja, joissa Design for All -näkökulma erityisesti on huomioitavissa, ei ole vielä markkinoilla. Sen sijaan, että näytettäisiin palvelumuotoilun tuoma Design for All -hyöty olemassa olevien case-esimerkkien pohjalta, on ennemminkin puhuttava palvelumuotoilun tuomasta potentiaalista Design for All -ajattelun edistäjänä. Palvelumuotoilun pohjautuessa vahvasti käyttäjälähtöisyyteen voidaan sen nähdä tuovan myös erityisryhmien tarpeet palvelujen suunnittelun keskiöön, heti sen käytön yleistyessä ja vakiintuessa.

2.3

Pakkauksen käytettävyys

• Maija Olkkonen-Seppo

Kilpailu kaikilla toimialoilla kiristyy. Jokaisen tuotteen ja brändin on lunastettava oikeutensa olla olemassa. Menestyäkseen teollisia tuotteita valmistava yritys tarvitsee menestyvän tuotteen – menestyvä tuote tarvitsee yhä enemmän tuekseen parhaan mahdollisen pakkauksen.

Pakkaus osana tuotetta

Pakkaus tulee ymmärtää yhä kiinteämmäksi osaksi itse tuotetta, jollaisena se toimii usealla eri tasolla ja tavalla läpi koko pakkaus- ja kuljetusketjun. Pakkaus on viimeistään nyt käsitettävä yhdeksi pakkaavan yrityksen kriittiseksi menestystekijäksi. Pakkaus toimii aina osana tuotetta. Sen merkitys on helppo ymmärtää esimerkiksi sampootuotteessa, jossa vasta käyttöpakkaus antaa sisällölle sen visuaalisuuden ja toiminnallisuuden, muodon ja käytettävyyden: vasta pakkaus tekee ”litkusta” tuotteen. Myös silloin kun pakkaus, esimerkiksi ulkokotelo, ei ole suorassa yhteydessä itse tuotteen ominaisuuksiin on sillä kuitenkin aina viestinnällinen ja mielikuvia luova rooli. Parhaimmillaan pakkaus voi tuoda kuluttajalle relevanttia lisäarvoa esimerkiksi helppokäyttöisyydellään.

Erityisen tärkeäksi muodostuu hyvän pakkaussuunnittelun ja muotoilun tuominen osaksi tuotesuunnitteluprosessia. Nyt peräänkuulutetaan kokonaisvaltaista pakkaussuunnittelua, jossa pakkaussuunnittelu ja -muotoilu on integroitu osaksi tuotekehitysprosessia. Pakkauksen käytettävyyttä ja suunnittelun toimivuutta tulee arvioida koko ketjussa

aina materiaalinvalmistajalta kuluttajalle ja jälkikäsittelyyn saakka. Pakkauksella on useita eri käyttäjiä ketjun eri vaiheissa ja käytettävyyšnäkökulmaa voidaan tarkastella useasta eri näkökulmasta. Tässä artikkelissa keskitytään siihen kuinka pakkauksen käytettävyys kohtaa kuluttajan.

Pakkaus myymälässä

Pakkaus toimii tuotteen ja kuluttajan rajapinnassa. Pakkauksessa tuotetta valmistavan yrityksen ratkaisut kohtaavat kuluttajan. Fyysisen tuotteen kohtaaminen alkaa myymälässä. Pakkaus kuljettaa tärkeitä viestejä aina yrityksestä ja brändistä itse tuotteeseen saakka.

Yksi pakkauksen tärkeimmistä tehtävistä myymälässä kuluttajan kannalta on brändin näkyväksi ja tunnistettavaksi/saavutettavaksi tekeminen. Tässä tärkeässä roolissa ovat erilaiset visuaaliset keinot, kuten värit, muodot ja tunnuselementit. Edelleen pakkauksen tulee muotoilla ja tehdä brändin ja tuotteen viestit saavutettaviksi ja ymmärrettäviksi. Tässä puhutaan edellisten keinojen lisäksi jo esimerkiksi tekstin selkeydestä, kirjasinkoosta ja kontrasteista. Pakkaus toimii informaation lähteenä ja helpottaa navigoitavuutta myymälässä, esillepanoissa ja tuotesarjojen sisällä. Kun tuotteen tarjoama hyöty ja tarkoitettu viesti välittyvät kuluttajalle vaivattomasti ja ymmärrettävästi, auttaa tämä kuluttajaa löytämään oikean, tavoitteenmukaisen tuotteen. Vääränlaisen viestin välittyminen johtaa pettymyksiin, kun tuote ei vastaakaan odotuksia. Toisaalta näkee tapauksia, joissa herää ajatus siitä, että kuluttajaa on tarkoituksella johdettu harhaan. Tässä voidaan tarkastella esimerkiksi tuoteväärännostapauksia. Niiden avulla pakkauksen todellinen voima valintatilanteessa tulee ymmärretyksi: lainaamalla

toisen tuotteen visuaalisuutta luodaan harha siitä, että sisältö on jotain muuta kun se oikeasti onkaan.

Pakkaus kotona

Positiivinen kokemus myymälässä lataa odotukset. Vasta kotona pakkauksen todellinen käytettävyyks mitataan. Kotona kuluttaja on aina pakkauksen kanssa yksin. Siellä ei kukaan ole neuvomassa tai opastamassa. Pakkauksen käyttökokemus voi olla hyvin henkilökohtainen kokemus.

Pakkaaminen lisääntyy, ja sitä kautta erilaiset pakkaukset ovat yhä suurempi osa jokaista arkipäivää. Erilaiset pakkaukset kohtaavat myös erilaisia kuluttajia. Parhaimmillaan pakkaus tukee tuotteen käytettävyyttä mitään kuluttajaryhmää unohtamatta ja tekee jokapäiväisestä arjesta hieman helpompaa. Erittäin tärkeää on tietenkin pakkauksen avattavuus ja tarvittaessa myös uudelleensuljettavuus – ja uudelleen avattavuus ja suljettavuus ja... Huonoimmillaan pakkaus voi olla jopa käytön este. Parhaimmillaan pakkaus, sen muoto ja painatukset ovat itseohjaavia. Kuluttajalta tule edellyttää pitkien ohjeiden lukemista pakkauksen avaamiseksi.

Esimerkki: Lumene Premium Beauty 60+ voidepakkaus: Aikuiselle naiselle kohdistetun ihonhoitosarjan muotoilussa toteutettiin design-for-all periaatteita käytettävyyden muotoilussa. Erityistä huomiota kiinnitettiin tölkkien kannen avaamisen helpottamiseen kohderyhmällä, jonka eräänä erityispiirteenä on usein heikentyneet käsivoimat. Ensimmäisenä kosmetiikkamerkkinä maailmassa Lumene toi markkinoille kosmeettisen ergonomiakannen Premium Beauty-tuotesarjaan kuuluvalla voidetölkille talvella 2007.

Kuluttaja suhtautuu pakkauksiin entistä kriittisemmin ja odottaa niiltä toimivuutta sekä lisäarvoa itse tuotteelle myös kestävän kehityksen näkökulmat herättävät entistä

enemmän keskustelua. Miltään taholta tarkasteltuna enää ei riitä, että pakkaus täyttää vain perusfunktionsa. Sen tulee toimia yhä useammalla tavalla osana tuotetta ja sitä valmistavan yrityksen liiketoimintaa. Pakkauksen käytettävyys on lisäarvo, joka parhaimmillaan erottaa tuotteen sen kilpailijoista tehden sen haluttavaksi ja jopa entistä paremmin saavutettavaksi. Packdesign ID Oy on ensimmäinen kokonaisvaltainen designtoimisto, joka keskittyy kokonaisvaltaiseen pakkaussuunnitteluun ja toteuttaa suunnittelussaan käyttäjälähtöisyyttä ja pakkausten käytettävyyden kehittämistä pakkauksen toimivuuden parantamiseksi koko toimintaketjussa ja kuluttajalla.

3 tiistai

DfA-tutkimus – innovatiiviset käyttäjät avainasemassa

DfA-tutkimus (16.9.2008)

- Veikko Ikonen
- Susanne Jacobson
- Simo Koskinen

3.1

Kooste

Päivi Tahkokallio

Design for All -tutkimuksessa keskeistä on monipuolinen käyttäjien ymmärtäminen ja mukaan saaminen, osoitti kolmannessa DfA-tiistaissa käyty keskustelu. Tiistain asiantuntijapuheenvuoroissa esiteltiin jokapaikan tietotekniikkasovelluksiin liittyvää tutkimusta, innovatiivisten asukkaiden roolia esteettömän asumisen kehittämisessä, ikääntyneitten aktiivisen osallisuuden edistämistä Lapin kylissä ja kaupungeissa sekä tutkimustulosten hyödynnettävyyteen vaikuttavia tekijöitä.

Tuotteen käyttöönottoon vaikuttaa muukin kuin teknologia

Teknologian yleinen kehitys vaikuttaa paljon siihen, toteutuuko Design for All, sanoo Stakesin tutkimusprofessori (emeritus) Jan Ekberg. On kuitenkin muistettava, että teknologia ei yksinään ratkaise.

Aikajänne pitkä perustutkimuksesta sovelluksiin

Perustutkimuksen tuottamista tuloksista syntyy usein käytännön sovelluksia vasta hyvin pitkän ajan kuluttua. Motorola kehitti ensimmäisen version digitaalisesta matkapuhelimesta vuonna 1940, Shannonin teoreema syntyi 1948, kuvapuhelin kehitettiin vuonna 1970 ja näiden pohjalta syntyneiden, nyt käytössä olevien sovellusten kehittäminen alkoi vajaa kymmenen vuotta sitten. Aikajänteeltään kokonaan toista luokkaa on Eukliden algoritmi, joka syntyi noin 300 vuotta e.a.a ja jonka

käytännön sovellukset tehtiin vasta pari tuhatta vuotta myöhemmin, 1900-luvun puolivälissä.

Tuotteiden ja palvelujen käyttöönottoon vaikuttavat teknologisen ratkaisun lisäksi Design for All -näkökulmasta mm. saavutettavuus, saatavuus, hinta ja ratkaisun hyödyllisyys tai tarkoituksenmukaisuus.

COST 219 – 20 vuoden panostus myös Design for All -näkökulmaan

Vuonna 1986 käynnistyi noin kaksi vuosikymmentä jatkunut tutkimushankkeiden sarja COST 219 Telecommunications: Access for disabled people and elderly. Tutkimushankkeiden tavoitteena oli varmistaa tietoliikennelaitteiden ja -palvelujen suunnittelu siten, että ne vastaavat myös vammaisten käyttäjien ja ikäihmisten tarpeita.

Tutkimushankkeiden sarja tuotti valtavan määrän julkaisuja eri kielillä, äänikirjoja, pistekirjoitusjulkaisuja, ohjeistuksia ja verkkosivustoja. Hankkeiden yhteydessä osallistuttiin standardisointityöhön esim. ETSIn ja W3Cn kanssa. Hankkeet vaikuttivat myös uusien eurooppalaisten tutkimusohjelmien tai vammaisiin ja ikääntyviin käyttäjiin kohdistuvien tutkimusohjelmaosioiden syntyyn, esimerkkeinä TIDE, RACE ja ESPRIT.

Tärkeimpänä syynä tämän COST-ohjelman vaikuttavuuteen oli ilman muuta se, että COST-ryhmä oli hyvin kansainvälinen ja laaja. Aikaansaannokset levisivät näin väistämättä laajalle, sanoo Jan Ekberg.

Jokapaikan tietotekniikassa ihmislähtöinen suunnittelu keskeistä

MIMOSA on eurooppalainen tutkimushanke, jossa kehitettiin mikro- ja nanotekniikkaan perustuvia jokapaikan

tietoteknisiä sovelluksia. Suomesta hankkeeseen osallistuivat Nokia, Suunto, MAS ja VTT. VTT:n tehtävä hankkeen osapuolena oli vastata siitä, että kehitystyötä ohjasivat sekä loppukäyttäjien että sovelluskehittäjien tarpeet, sanoo erikoistutkija ja kulttuuriantropologi Veikko Ikonen. Tällä tavoin jo komponenttitason suunnittelussa saatettiin ottaa huomioon tulevien käyttötilanteiden ja käyttäjien vaatimukset.

Ihmislähtöistä: Human Driven Design

Veikko Ikonen korostaa, että hankkeen loppukäyttäjänäkökulma perustui ihmislähtöisen suunnittelun periaatteisiin. Ihmislähtöinen suunnittelu – Human Driven Design, HDD – merkitsee askelta eteenpäin tutummasta käyttäjäkeskeisestä, Human Centred Design -ajattelusta. HDD korostaa sitä, että mahdollisimman erilaiset käyttäjäryhmät saadaan mukaan suunnitteluprosessiin alusta asti. Oleellisia käyttäjäryhmiä ovat mm. erilaiset vammaisryhmät ja ikääntyvät käyttäjät.

Jokapaikan tietotekniikkaa jokaiselle

MINAml-hanke jatkaa MIMOSassa aloitettua työtä. Hankkeessa esitellään ja arvioidaan jokapaikan tietotekniikan sovelluksia käyttäjän tai kuluttajan arkipäivässä, asumisessa ja terveydenhoidossa. Mobiililaittekeskeisessä MINAml:ssa kehitetään teknisiä komponentteja: massamuistitagit, tapahtumaherkkiä tagia, uusia käyttöliittymäratkaisuja ja langattomia sensoreita. VTT:n rooli MINAml:ssa on teknologian kehittämisen lisäksi soveltaa ihmislähtöistä suunnittelua sekä tarkastella eettisiä kysymyksiä.

Eettiset kysymykset keskiössä

MINAml:n käyttäjäskenaariot on rakennettu ihmislähtöisen suunnittelun periaatteiden mukaan yhdessä erilaisten käyttäjien kanssa. Hankkeessa on tunnistettu eettisen ohjeistuksen tarve. Kuusi eettistä perusohjetta perustuvat käyttäjäskenaarioille tehtyyn eettiseen arviointiin. Mukana ovat yksityisyyden suoja, itsemääräämisoikeus, arvokkuus, luotettavuus ja turvallisuus, e-osallisuuteen liittyvä saavutettavuus ja teknologian rooli yhteiskunnassa.

Kuusi eettistä perusohjetta puretaan hankkeessa tarkemmiksi käytännön sovelluksiksi. Eettinen arviointi kulkee myös koko hankkeen elinkaaren läpi. Veikko Ikonen muistuttaa, että eettisessä arvioinnissa ja ohjeistuksessa ollaan vasta alkutaipaleella. "MINAml:ssa tehty eettinen tarkastelu on parhaimmillaan osa laajempaa, tietoyhteiskunnan kehittämiseen liittyvää eettistä keskustelua", sanoo Ikonen.

Innovatiiviset käyttäjät esteettömyyden edelläkävijöinä

Käyttäjä voi asumisympäristössään valita jopa suorastaan vaarallisen ratkaisun, jos sen tuottama mielihyvä on riittävän suuri, sanoo tutkija Susanne Jacobson Taideteollisen korkeakoulun Future Home Institutesta. Mielihyvä siis ohittaa käytettävyyden. Nykyiset esteettömät ratkaisut eivät houkuttele, ellei niihin liity myös mielihyvää. Asumisympäristöistä löytyy myös käyttäjän personoimia ratkaisuja, jotka selkeästi kuvaavat käyttäjänsä elämäntapaa.

Mm. nämä tulokset löytyivät ympäristöministeriön rahoittamassa Erilaistuva asuminen -tutkimushankkeessa, jossa Taideteollisen korkeakoulun Future Home Institutin tutkija Susanne Jacobsen tutki asumisen elämäntapalähtöisiä konsepteja, asukkaiden

käyttökokemuksia ja innovatiivisten käyttäjien tuottamia käyttäjäinnovaatioita. Tutkimuksen pääkysymyksiä oli, miten vammaisten käyttäjien käyttökokemusta ja käyttäjäinnovaatioita voidaan hyödyntää yksilöllisemmän esteettömän asumisen kehittämisessä.

Luotain-menetelmä työkaluna

"Häijyihin ongelmiin", vaikeasti tartuttaviin heikkoihin signaaleihin Luotain-menetelmä näyttää purevan hyvin, sanoo Susanne Jacobson. Luotain on itsedokumentointiin perustuva tuotemuotoilun ja muotoilun tutkimuksen menetelmä, joka mahdollistaa käyttäjien osallistumisen, antaa tutkijoille pääsyn "syvään" laadulliseen tietoon ja inspiroi suunnittelijoita.

Käyttäjälähtöinen konseptisuunnittelu toimii

Hankkeen päätuloksia on, että vammaiset asukkaat voivat olla innovatiivisia käyttäjiä – lead users – ja he voivat olla hyvän, esteettömän asumisen kehittäjiä. Tieto on tärkeä yrityksille, joiden on vaikea tavoittaa tietoa käyttäjien tarpeista ja käyttöön liittyvistä tekijöistä. Luotain-työpaja paljasti tässä tutkimuksessa vammaisten ihmisten käyttökokemuksia ja käyttäjäinnovaatioita, joista voitiin kehittää suunnitteluajureita ja perustaa käyttäjälähtöiset konseptit näiden varaan. Käyttäjälähtöinen konseptisuunnittelu näyttää siis toimivan paitsi tuotemuotoilussa myös asumisen suunnittelussa.

Kohti houkuttelevia esteettömiä ratkaisuja
Vammaisten ihmisten kokemuksia voidaan pitää arvokkaina tietolähteinä, kun suunnitellaan tulevia esteettömän asumisen ratkaisuja, sanoo Susanne Jacobson. Eräs tapa saavuttaa uudenlaisia esteettömiä ratkaisuja

tilojen, tuotteiden ja palveluiden suunnittelussa voisi olla käyttäjännovaatioiden hyödyntäminen.

”Kaikkien kolmen ELVI-hankkeen ytimessä oli metodi: tietoa hankittiin ikääntyviltä suoraan ja sitä hyödynnettiin saman tien käytännössä kehittämällä joko toimintastrategioita tai tuotteita”, sanoo Lapin yliopiston sosiaaligerontologian emeritus-professori Simo Koskinen.

Kolme monialaista ELVI-hanketta 1998–2007

Lapin yliopiston monitieteisen Elämisen välineitä ikääntyville -tutkimus- ja kehittämishankkeen tavoite oli tutkia ikääntyneiden elämän eri puolia sekä kehittää keinoja ja välineitä heidän osallisuutensa ja selviämisensä edistämiseksi Lapin maaseudun kylissä sekä kaupungeissa. Kolmen ELVI-hankkeen kokonaisuus käynnistyi vuonna 1998 Lapin kylien ikäihmisten selviytymiseen liittyvällä tutkimuksella. Toisessa ELVI-hankkeessa tarkasteltiin samojen kylien ikäihmisten ja muiden sukupolvien välistä vuorovaikutusta. Kolmannessa, vuonna 2007 päättyneessä hankkeessa keskipisteessä olivat Lapin kaupunkien kolmasikäiset, 65–75-vuotiaat asukkaat.

Elämisen välineitä ikääntyville -hankkeissa yhteistyö oli läpi hankkeiden monialaista: mukana olivat Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisen, kasvatustieteellisen ja taiteiden tiedekunnan henkilökunta ja opiskelijat, Lapin alueen ammattikorkeakoulut ja kuntia.

Miten lumessa pärjää – viisitoista ratkaisua

”Neljä naista sanoi, että he tarvitsevat kävelykepin. Heillä on, mutta ei sillä kehtaa mihinkään mennä.” Näin kuvaa Simo Koskinen tyypillistä ELVI:n haastatteluissa esiin noussutta Lapin kylillä asuvan ikäihmisen ongelmaa.

Jatkokeskusteluissa tutkijan, muotoilijan ja naisten välillä päästiin vähitellen itse kävelykepin suunnitteluun ja sen ominaisuuksiin. Lopputuloksena oli neljä käyttäjän tarpeisiin yksilöllisesti vastaavaa kävelykeppiä.

Kaikkiaan Simo Koskinen arvioi, että ELVI-hankkeissa vietiin eteenpäin noin 60 tuoteideaa – ja kuten Koskinen sanoo, ne olivat useammin low techia kuin high techia. Korkean teknologian tuoteideoille oli tarvetta harvemmin. Tuoteideoiden joukossa oli mm. viisitoista tapaa, miten lumen kanssa voi pohjoisessa ikäihminenkin pärjätä.

ELVIn vaikutus oppimisessa ja pysyvissä malleissa

ELVI-hankkeiden suuri vaikutus oli siinä, että kymmenen ikäluokan muotoilijaopiskelijat ja kymmenen ikäluokan yhteiskuntatieteilijät Lapissa opiskelevat saivat hankkeiden myötä herätyksen ikääntyville suunnitteluun, sanoo Simo Koskinen.

Vaikutus ei liity siis vain itse tutkimuksen tuloksiin vaan myös tutkimusprosessissa syntyneeseen oppimiseen ja sen pitkään vaikutukseen suuntautumisessa. Kaikissa ELVI-hankkeissa syntyi kuitenkin myös interventioita ja toiminnan malleja, jotka ovat jääneet kylissä ja kaupungeissa pysyviksi, jos sitten on myös toimintoja, jotka hiipuivat. Viimeisen ELVI-hankkeen aikana kuntien edustajat puhuivat jo vakaasti siitä, miten ensimmäisen, kymmenen vuotta aiemmin käynnistyneen hankkeen tuottamat tulokset ovat kunnissa käytössä.

Keskustelun keskiössä käyttäjät

Yleisökeskustelussa selvään keskiöön nousivat käyttäjiin liittyvät kysymykset sekä miksi kaikesta tutkimuksestakin huolimatta Design for All -näkökulman läpimurto näyttää yhä odottavan toteutumistaan.

Mikä hidastaa DfA-näkökulman leviämistä

Asiantuntijoiden puheenvuorot nostivat esiin Design for All -lähestymistavan ja käyttäjä- ja ihmiskeskeisten menetelmien selkeät edut ja jopa vähäiset kustannusvaikutukset. Yleisö kysyi, miksi sitten valmistajat eivät ole ottaneet näitä menetelmiä yleisemmin käyttöönsä. Miksi näyttää jopa siltä, että kehityksessä mennään taaksepäin.

Keskustelussa tarjottuja vastauksia oli, että esteettömyyttä ja saavutettavuutta ei kuitenkaan vielä nähdä riittävän laajasti, kaikkia toimialoja koskettavana ja läpileikkaavana. Design for All näyttää yhä liittyvän tietynlaisiin tuotteisiin ja jopa tiettyihin yrityksiin. Yritysten markkinoinnissa ei aina nähdä esimerkiksi ikääntyvän väen tuomaa laajaa kuluttajapotentiaalia. Joskus oletetaan, että Design for All ei sovi brändiin.

Eikö olisi hyvä tunnustaa, että yhteiskunnassa voi olla myös keskenään ristiriitaisia tavoitteita, huomautettiin keskustelussa. Esteettömyys, esteettisyys ja taloudellisuus voivat myös lyödä toisiaan korvalle. Intressiristiriitoja on tällöin voitava sovittaa yhteen ja etsiä luovia ratkaisuja.

Käyttäjärühmien sisällä eroja

Vaikka Design for All tukee mahdollisimman monien käyttäjärühmien huomioonottamista tuotteiden ja palveluiden suunnitteluprosesseissa, saattaa yhdenkin käyttäjärühmän sisällä tapahtua eriytymistä, joka pahimmillaan johtaa syrjäytymiseen. Yleisökeskustelussa nousi esiin arvio, jonka mukaan niiden henkilöiden määrä, jotka ovat vaarassa pudota kehityksestä, on lisääntynyt.

Esimerkiksi viittomakielisten kuurojen ryhmässä on tapahtunut eriytymistä. Osa on innovatiivisia käyttäjiä

– lead users, jotka ovat ottaneet käyttöönsä ratkaisuja, joita valtaväestö ei ole vielä löytänyt. Näin on erityisesti teksti- ja kuvaviestinnän osalta. Osa käyttäjistä on edelleen 80-luvun tilanteessa ja viestintä saattaa perustua vain keskenään toimiviin tekstipuhelimiin. Näin pieni osa käyttäjäryhmästä on kärjessä, taloudelliset edellytykset ovat hyvät ja nämä käyttäjät myös tuottavat keskusteluun uutta. Toiset taas ovat tilanteessa, jossa joudutaan pohtimaan, miten palvelut heille voidaan ylipäätään tuottaa.

Mistä käyttäjät löytyvät

Design for All -periaatteet korostavat käyttäjien mukaan ottamista tuotteiden ja palveluiden suunnitteluprosesseihin. Mistä käyttäjät sitten löytyvät? Tämän päivän ikääntyvät ovat aktiivisia ja kiireisiä, ikääntyneitä on helpompi saada mukaan, arvioitiin yleisökeskustelussa. Pelkän iän mukaan rajaamisessa on kuitenkin käyttäjänäkökulmasta riskinsä. Elämäntapa saattaa yhdistää 15- ja 80-vuotiaita käyttäjiä enemmän kuin ikä yhdistää 80-vuotiaita keskenään.

Riskeinä vapaaehtoisuus ja maksuttomuus

Käyttäjien löytäminen mukaan suunnitteluprosesseihin on monesti hankalaa, koska osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen ja vapaaehtoisia ovat yleensä ensisijaisesti aktiiviset ja asialle myönteiset käyttäjät – käyttäjänäkökulma saattaa vääristyä. Käytännössä käyttäjiä etsitään hankkeissa yleensä hankkeeseen osallistuvien yhteistyökumppanien kautta ja joskus lehti-ilmoituksin ja sähköpostilistojen avulla. Käyttäjien sitouttaminen voi olla haastavaa etenkin silloin, kun käytetyn menetelmän vuoksi käyttäjän pitää sitoutua esimerkiksi dokumentoimaan elämänsä kahden viikon ajan ja osallistua vielä haastatteluun. Haasteellista on

myös, mikäli käyttäjien pitää osallistua prosessiin ilman korvausta.

Käyttäjäpoolille tilaus

Käyttäjien osallistuminen suunnitteluprosesseihin kaipaa ammattimaisempaa otetta, pääteltiin keskustelussa. Tarvetta olisi laajasti erilaisia käyttäjäryhmiä edustavalle käyttäjäpoolille, josta tuotetta tai palvelua suunnitteleva taho saisi hankkeeseensa käyttäjien monipuolisen edustuksen. Palvelun aikaansaaminen edellyttäisi ensimmäisessä vaiheessa käyttäjiä edustavien järjestöjen yhteistyötä ja yhteisen tarpeen tunnistamista.

3.2

Miten suunnitella kestävää jokapaikan tietotekniikkaa?

• **Veikko Ikonen**

Kun ihmisen mukana kulkevat tietotekniset komponentit ja laitteet yhä tiheämmin ja yhä automaattisemmin kommunikoivat ympäristöömme upotettujen teknologisten komponenttien, järjestelmien ja verkkojen kanssa, olemme siirtymässä Jokapaikan Tietotekniikan kaudelle. Uuden Jokapaikan Tietotekniikan tavoitteena on tarjota ihmisille personoituja, mukautuvia ja tilanneherkkiä palveluita helposti, tehokkaasti ja edullisesti ihmisen ja ihmisyyhteisön elämän ja toiminnan eri alueille. Yhä useammin puhutaan myös teknisen suunnittelun lisäksi uuden Jokapaikan Tietotekniikan kestävästä suunnittelusta, jolloin viitataan tuotteiden, palveluiden ja järjestelmien suunnitteluun, tuottamiseen, käyttöön ja käytön lopettamiseen siten, että niin sosiaaliset kuin ekologistekin tekijät pyritään ottamaan jo tuotekehitysprosessin varhaisessa vaiheessa huomioon. Tämänkaltaisen kokonaisvaltainen suunnittelunäkökulma on haastava, mutta erityisen tarpeellinen varsinkin silloin, kun uusi Jokapaikan Tietotekniikka on korvaamassa vanhoja, totuttuja käytänteitä ja kun uusien palveluiden suunnittelu siirtyy yhä enemmän myös niin sanottujen hyvinvointipalveluiden alueelle. Myös tietoteknisten järjestelmien monimutkaistuminen tuo yhä lisää haasteita niin tekniselle kuin käyttäjälähtöiselle sosiaaliselle suunnittelulle.

Käyttäjäkeskeisestä tietotekniikan suunnittelusta ihmislähtöiseen jokapaikan tietotekniikan suunnitteluun ja arviointiin

- ”Technology is neither good nor bad; nor is it neutral”
Melvin Kranzberg's (1986) first law of technology

Tietoteknisten tuotteiden ja palveluiden muuttuessa yhä verkottuneimmiksi, kaikkialla läsnäoleviksi ja kaikkia inhimillisen elämän eri alueita läpileikkaavaksi, ovat myös teknologian ja palveluiden suunnittelukäytännöt muuttumassa. Yhä enenevässä määrin palveluiden ja tuotteiden suunnitteluun ja käyttöön liittyvät eettiset kysymykset on nostettu esille niin uuden teknologian ja sen avulla tuotettujen palveluiden mahdollisten käyttäjien kuin myös muiden suunnitteluun ja palveluiden käyttöön liittyvien osapuolien tahoilta. Melvin Kranzbergin (1986) ensimmäinen teknologian kehittämistä koskeva laki sisältää perimmäisen totuuden ja perustelun sille, miksi uuden teknologian ja uusien palveluiden kehittämisessä ja käyttöönotossa on syytä pitää mielessä myös laajempi, soveltava näkökulma

Kansallisessa ÄES (Älykkäiden ympäristöjen Ekologinen Suunnittelu)-hankkeessa perehdyttiin olemassa oleviin suunnittelumenetelmiin ja lähestymistapoihin, joiden pohjalta tähdätään uuteen ekologiseen, suunnitteluotteeseen. Ekologinen suunnittelunäkökulma korostaa teknologian asettamista ihminen-ympäristö-systeemin kokonaisuuteen ja esittää, että teknologiaa tulisi kehittää ja arvioida tarkastelemalla käytäntöjä, joita se mahdollistaa. Suunnittelun kohteena ovat siis sekä tekniikka että käyttäjät molemmat laajasti ymmärrettyinä. Ekologinen suunnitteluote tuo nykyisen ihmiskeskeisen

tuotesuunnittelun rinnalle käytäntösuuntautuneet etäsuunnittelun ja lähisuunnittelun. Etäsuunnittelu kehittää teknisiä ja sosiaalisia perusrakenteita, jotka mahdollistavat erilaisia tuotteita ja sitä kautta erilaisia käytäntöjä. Lähisuunnittelu taas tuo tekniikan käyttäjät suunnittelijoiden rinnalle tarttumaan tekniikan tarjoamiin mahdollisuuksiin ja kehittämään tekniikkaa paikallisten käytäntöjen kehittämisen kautta todellisessa käyttöympäristössään. (Norros & Kaasinen, 2006.)

ÄES-hankkeessa rakennettiin myös älykkään ympäristön arviointia varten laatutekijöitä (kriteereitä), jotka on syytä ottaa huomioon tuotteita tai palveluita suunniteltaessa. Myös arviointi kohdistuu käytäntöihin eli tapoihin toimia ja käyttää erilaisia välineitä ja ympäristön mahdollisuuksia. Hyvässä käytännössä yhdistyy luonteva vuorovaikutus, saumaton yhteistyö sekä mielekäs oleminen ja toimiminen. Arviointikehikko laajentaa älykkäiden ympäristöjen arviointia yksilön käytännöistä siten että mukaan otetaan ryhmien sekä organisaatioiden ja yhteiskunnan näkökulma. Koska älykkäät ympäristöt kehittyvät rakentumalla, arviointia pitää laajentaa myös ajallisesti jotta tarkastelun kohteeksi saadaan käytäntöjen vähittäinen muodostuminen ja hioutuminen. Myös esteettömyys ja saavutettavuus tunnistettiin hankkeessa yhdeksi merkittäväksi laatutekijäksi hyvän älykkään ympäristön suunnittelussa ja rakentamisessa. (Norros & Kaasinen, 2006.)

Esteettömyys

Esteettömässä ympäristössä ihmiset voivat toimia ja saavuttaa tavoitteensa toimintakykynsä tai aistiensa rajoitteista huolimatta. Älykäs elämysympäristö mukautuu käyttäjäprofiileihin ja tarjoaa käyttäjälle kussakin käyttötilanteessa hänelle sopivan käyttöliittymän, palvelun

ja sisällöt. Esteettömyyden toteuttaminen vaatii että tarjolla on vaihtoehtoisia, toisiaan poissulkemattomia tapoja olla vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa. Älykäs esteetön tuottamisympäristö tarjoaa erilaisille ihmisille mahdollisuuden toimia samanarvoisissa ja -tasoisissa tehtävissä. Elämisympäristö voidaan suunnitella esteettömäksi käyttäjän yksilöllinen toimintakyky huomioiden ja sitä tukien. Esteetön älykäs palveluympäristö tarjoaa palveluja tasapuolisesti kaikille varsinkin julkisissa tiloissa. Mikäli esteetön toteutus ei ole mahdollista, ratkaisujen tulisi olla modifioitavissa tai niitä tulisi voida käyttää yhdessä apuvälineen kanssa.

Eri toimijoiden rakentaessa ympäristöä vähitellen käytössä pitää olla helppoja keinoja esteettömän toteutuksen varmistamiseksi. Myös ympäristön rakentaminen pitää tehdä esteettömäksi niin, että kaikilla on mahdollisuus osallistua rakentamiseen.

MIMOSA ja MINAml – Ihmislähtöistä suunnittelua arkkitehtuuri- ja komponenttitason kehitystyöhön

MIMOSA on eurooppalainen tutkimushanke, jossa kehitettiin mikro- ja nanotekniikkaan perustuvia Jokapaikan Tietotekniikan sovelluksia. Valtion Teknillisen Tutkimuslaitoksen (VTT) tehtävä hankkeen osapuolena oli vastata siitä, että kehitystyötä ohjasivat sekä loppukäyttäjien että sovelluskehittäjien tarpeet. Tällä tavoin jo komponenttitason suunnittelussa saatettiin ottaa huomioon tulevien käyttötilanteiden ja käyttäjien vaatimukset.

Hankkeen loppukäyttäjänäkökulma perustui ihmislähtöisen suunnittelun periaatteisiin. Ihmislähtöinen suunnittelu – Human Driven Design, HDD – merkitsee askelta eteenpäin tutummasta käyttäjäkeskeisestä,

Human Centred Design -ajattelusta. HDD korostaa sitä, että mahdollisimman erilaiset käyttäjäryhmät saadaan mukaan suunnitteluprosessiin alusta asti ja että näkökulma suunnitteluun on mahdollisimman kokonaisvaltainen – kestävän suunnittelun mukainen. Oleellisia käyttäjäryhmiä ovat mm. erilaiset vamma ryhmät ja ikääntyvät käyttäjät, jotta tuotteet ja palvelut hyödyntäisivät kaikkia mahdollisia käyttäjäryhmiä sekä erityisesti niitä, jotka todennäköisesti hyötyisivät kaikkein eniten uudenlaisen Jokapaikan Tietotekniikan tuotteista ja palveluista.

HDD korostaa myös kommunikatiivisten suunnittelukäytäntöjen käyttöä osana optimaalista dialogista yhteissuunnitteluprosessia, jossa niin teknologian kehittäjät kuin potentiaaliset käyttäjät ovat mukana tasa-arvoisina kumppaneina. Varsin toimiva suunnittelukäytäntö on tarinapohjainen suunnittelu – prosessi (Scenario-Based Design), jossa erilaiset toimijat, niin käyttäjät kuin suunnittelijat, voivat arvioida, rakentaa ja kehittää tarinan muodossa esitettyä tuotteen tai palvelun käyttötapahtumaa. Jokapaikan Tietotekniikan käyttötarinoita arvioitaessa myös teknologian hyödyntämiseen ja käyttöön liittyvät eettiset kysymykset ovat nousseet esille. Erityisesti yksityisyydensuoja, teknologian avulla tuotettujen palveluiden luotettavuus ja palveluihin muuten liittyvät luottamustekijät nousivat esille niin käyttäjäarvioinneissa kuin teknologian kehittäjienkin keskuudessa. Lisäksi eräs yleinen keskusteluteema käyttäjäarvioinneissa oli teknologiaan liittyvät kysymykset kontrollista (kuka kontrolloi ja hallitsee järjestelmiä) ja ympäristömme liiallinen teknologiavälitteisyys, joka pahimmillaan voi syrjäyttää ja passivoida joitakin ihmisiä.

MINAml – Eettiset kysymykset keskiössä

MINAml-hanke jatkaa MIMOSA:ssa aloitettua työtä. Hankkeessa esitellään ja arvioidaan jokapaikan tietotekniikan sovelluksia käyttäjän tai kuluttajan arkipäivässä, asumisessa ja terveydenhoidossa. Mobiililaitekeskeisessä MINAml:ssa kehitetään teknisiä komponentteja: massamuistitagnia, tapahtumaherkkää tagia, uusia käyttöliittymäratkaisuja ja langattomia sensoreita. VTT:n rooli MINAml:ssa on teknologian kehittämisen lisäksi soveltaa ihmislähtöistä suunnittelua sekä tarkastella eettisiä kysymyksiä.

MINAml:n käyttäjäskenaariot on rakennettu ihmislähtöisen suunnittelun periaatteiden mukaan yhdessä erilaisten käyttäjien kanssa. Hankkeessa tunnistettiin eettisen ohjeistuksen tarve MIMOSA-hankkeessa tehdyn käyttäjäarvioinnin perusteella ja siksi hankkeeseen perustettiin oma tehtävä toteuttamaan ja kehittämään jokapaikan tietotekniikan eettistä suunnittelua ja arviointia. Hankkeelle perustettiin myös projektin ulkopuolinen eettinen neuvoo-antava ryhmä, johon valikoitui etiikan ja teknologian välistä suhdetta tutkineita eurooppalaisia huippuasiantuntijoita. Ryhmä arvioi ja ohjeistaa VTT:n vetämää Minami-projektissa tapahtuvaa jokapaikan tietotekniikan tuotteiden ja palveluiden eettistä arviointia. Ryhmän toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen

Kuusi eettistä perusohjetta perustuvat käyttäjäskenaarioille tehtyyn eettiseen arviointiin. Mukana ovat yksityisyyden suoja, itsemääräämisoikeus, arvokkuus, luotettavuus ja turvallisuus, e-osallisuuteen liittyvä saavutettavuus ja teknologian rooli yhteiskunnassa. Kuusi eettistä perusohjetta puretaan hankkeessa tarkemmiksi käytännön sovelluksiksi. Eettinen arviointi kulkee myös koko hankkeen elinkaaren läpi. Minami hankkeessa

tehtävässä eettisessä arvioinnissa ja ohjeistuksessa ollaan vasta kehittämässä arviointikehikkoa tulevaisuuden uuden teknologian kehittämistä ja käyttöönottoa varten. Jatkossa tarvitaan vielä lisää kokemuksia ja kehitystyötä eettisen arvioinnin yleisen kehikon rakentamiseen kuin myös tarkempien, eri palvelujen ja teknologioiden tilannekohtaisiin tarkasteluihin liittyvien työkalujen tai tarkistuslistojen soveltamiseen. Parhaimmillaan kuitenkin kehitystyön yhteydessä tapahtuva eettinen tarkastelu on osa laajempaa, tietoyhteiskunnan kehittämiseen liittyvää eettistä keskustelua.

Lähteet

- Ikonen, Veikko (2008) Towards Empowering Design Practises.
- Kaasinen, E. and Norros, L. (eds.) (2007) Älykkäiden ympäristöjen suunnittelu. Kohti ekologista systeemiajattelua. (Designing Intelligent Environments. Towards Ecological Systems Approach). Teknologiateollisuus ry. Helsinki.
- Kranzberg, Melvin (1986) Technology and History: "Kranzberg's Laws", Technology and Culture, Vol. 27, No. 3, pp. 544–560

3.3

Asukkaiden käyttökokemus ja innovaatiot kaikille sopivan asumisen ajureina

• **Susanne Jacobson**

Esteettömät ratkaisut painottuvat yhä usein käytettävyyteen ja funktionaalisuuteen. Tuotteen tai ympäristön käyttökokemukseen sisältyy kuitenkin muitakin ominaisuuksia, jotka liittyvät esimerkiksi käyttäjän persoonaan ja elämäntapaan (Jääskö & Keinonen 2004, 89), joita nykyiset ratkaisut eivät käyttäjien mielestä huomioi riittävästi (Jacobson & Pirinen 2007a & 2007b). Esteettömien ratkaisuiden käyttäjät mielletään myös usein yhtenäiseksi käyttäjäryhmäksi, vaikka käyttäjien monimuotoisuus on yhtä suurta kuin minkä tahansa muunkin ryhmän sisällä. Asukkaat toivovatkin kokonaisvaltaisen käyttökokemuksen huomioimista myös esteettömissä ratkaisuissa (ibid.):

- "[E]simerkiksi osa näistä apuhärveleistä [...] on tosi sellaisii sairaalamaisia tai ns. ongelmajätteen sijoituspaikkaan kuuluvia, semmosten systeemien näköisiä. Miks ne ei sitten yhtä hyvin voisi olla pirteitä, fiksuja, trendikkäitä tai hauskoja tai edes nyt jotenkin kauniita tai sieltä ei nyt ensimmäisenä nousisi läpi se, että mikä siinä on poikkeavaa. Että se saatas jotenkin uppoamaan tää apuneuvoluonteisuus siihen systeemiin." (Mari)

Ratkaisuilta toivottiin myös korkeaa laatua jo ihan käytännöllisistä mutta myös esteettisistä syistä johtuen:

- "[P]itäis myöskin niinku olla rohkee käyttämään vähän kalliimpia [lattia]materiaaleja, koska rollaattorit ja pyörätuolit ja kaikki tämmöset kuluttaa. Ja sitte kun tulee niitä kolhuja, tulee niin ikävän ja ränsistyneen ja rönttösen näköseks sit niinku ajan kanssa." (Päivikki)

Pohdin Suomen Design for All -verkoston 16.9.2008 järjestämässä tutkimusosuudessa innovatiivisten asukkaiden käyttökokemusta ja käyttäjäinnovaatioita (Hippel 1994, 11–27 & 2005, 19–31) esteettömän asumisen kehittämisen ajureina. Esitykseni perustui Ympäristöministeriön vuosina 2006–2008 rahoittaman Erilaistuva asuminen -tutkimushankkeen Taideteollisen korkeakoulun osion tuloksiin ja johtopäätöksiin.

Erilaistuva asuminen -hankkeessa keskityttiin uusien asumisen erilaistumiseen liittyvien ilmiöiden tutkimukseen ja arviointiin. Tavoitteena oli muodostaa nykyistä jäsentyneempi kuva asumistarpeiden eriytymisen ilmenemisestä ja reunaehdoista Suomessa. Hankkeessa tarkasteltiin asumisen muutosta sekä väestön, yhdyskuntarakenteen että yksilöiden kannalta.

Taideteollisen korkeakoulun yksilönäkökulmaan keskittyneessä osiossa "Asumisen elämäntapalähtöiset konseptit", jonka toteuttivat Future Home Instituten tutkija Susanne Jacobson ja projektipäällikkö Antti Pirinen, tarkasteltiin fyysiseltä toimintakyvyltään heikentyneiden asukkaiden asumisen käyttökokemusta kotiympäristössä. Tarkoituksena oli selvittää asukkaiden elämäntapaan ja arjen tilanteisiin liittyviä yksilöllisiä kokemuksia ja niiden asettamia vaatimuksia asunnolle ja sen lähiympäristölle. Tavoitteena oli löytää keskeisiä kokonaisvaltaiseen asumisen käyttökokemukseen liittyviä, erityisesti

emotionaalisia ja esteettisiä, ominaisuuksia ja arvioida nykyisiä esteettömiä ratkaisuja asukkaiden näkökulmasta.

Tutkimus toteutettiin muotoilututkimuksessa kehitetyillä laadullisen käyttäjätutkimuksen ja käyttäjäkeskeisen tuotekonseptoinnin menetelmillä. Luotain-työtavalla (Mattelmäki 2006) saatiin syvää laadullista tietoa esteettömään asumiseen liittyvistä yksilöllisistä vaatimuksista. Tuloksista muodostettiin kaikille sopivan esteettömän asuinympäristön suunnitteluajureita, joita sovellettiin kolmessa asumisen eri osa-alueisiin liittyvässä konseptissa eli kuvauksessa mahdollisista uusista ratkaisuista. Lisäksi arvioitiin näiden mahdollisuutta toimia välittäjinä eri osapuolien välillä ja kytkeä innovatiiviset käyttäjät mukaan ympäristön kehittämiseen.

Käyttäjätutkimukseen osallistuneet asukkaat osoittautuivat innovatiivisiksi nykyisen asuinympäristönsä muokkaajiksi, joille mielihyvän kokemus oli esteettömyyttä merkityksellisempi ominaisuus. Aiemmassa tutkimuksessa näkövammaisia ja kuulovammaisia oli tarkasteltu innovatiivisina mobiililaitteiden kehityksen "lead usereina" (Hippel 2005, 22), joiden vaatimukset tavallisissa tilanteissa muistuttivat tavallisten käyttäjien vaatimuksia erityistilanteissa (Hannukainen & Hölttä-Otto 2006).

Esteelliset ratkaisut tuottivat käyttäjätutkimukseen osallistuneille niin suurta mielihyvää, että niitä jopa kieltäydyttiin korvaamasta turvallisemmilla esteettömillä ratkaisuilla. Esteettömiä ratkaisuja ei koettu houkutteleviksi, jos niihin ei liittynyt mielihyvän kokemuksia. (Jacobson & Pirinen 2007a, 162 & 2007b, 317.)

- "Eli se [kylpyamme] on vähän ristiriitainen juttu, koska mä en missään nimessä luopuisi siitä, koska se on yks harvoista paikoista missä pystyy

rentoutuun, kun käy kylvyssä. Siellä on niinku vähän painottomammassa tilassa siinä vedessä. Mut sit just se, että se kiipeeminen sinne kylpyammeeseen, kun kävis vain suihkussa, niin se on välillä tosi haaste[.] [...] [E]simerkiksi ikääntyviltä tai ikääntyneiltä ihmisiltä nyttten sen kylpyhuoneremontin yhteydessä poistetaan usein se amme, mutta se voi olla kuitenkin hurjan tärkeä.” (Tiina)

Käyttäjänovaatioilla asukkaat pyrkivät tukemaan omaa persoonaansa ja elämäntyyliään ja häivyttämään esteettömyyteen liittyviä leimaaviksi kokemiaan piirteitä. Asukkaat olivat myös kehittäneet apuvälinemäisiä käyttötapoja muuhun käyttöön tarkoitetuille tuotteille ja esineille. (Jacobson & Pirinen 2007a, 165 & 2007b, 317–318.) Parhaimmillaan sekä vammaiset että tavalliset käyttäjät voivat valita saman esteettömän ratkaisun sillä perusteella, että se sopii heidän elämäntyyliinsä.

- ”Esimerkiksi tuo potkulauta on hyvä esimerkki, että sehän ei periaatteessa ole silleen apuväline. Mulle se on apuväline. Mutta sit just on huomannu sen, että kun toinen vaihtoehto ois ehkä joku rollaattorin tapainen tai joku tämmönen, niin kyll siinä ittelle tuli semmonen, että en mä halua semmosta. Et vaikka siitä on hyötyä, mä en halua sitä, et koska se antaa tietyn kuvan. Mut sit taas tuon potkulaudan kanssa on käynyt ihan päinvastoin, kun se on tommonen. Kun itte on vielä vähän maalainen, tulee sporttisemman näköinen. Sit jotenkin on huomannu, että ihmisten on helpompi lähestyä, et kun ne pystyy sen potkulaudan kautta kysyyn, että hieno menopeli,

että mistä oot hankkinut. Sit jos se ois joku rollaattori, sit se helposti luo semmosta muuria.” (Tiina)

Käyttäjien innovaatiot liittyivät yksilöllisten käytettävyyksivaatimusten lisäksi erityisesti ratkaisuiden esteettisiin ominaisuuksiin:

- “[E]t meilläkin täällä sisustuksessakin niin tavallaan hallitsee puu. Se on yks semmonen lämmin, lämpimyyttä tuo. Ja se että jos saa sen puun integroituu. Oon minä joskus ajatellu, että pitäis olla sellanen puuverhoiltu sähköpyörätuoli, mutta se voi olla vähän liiaksi sitten, kun se joutuu kaiken maailman tonne ulos, se ei kestä kolhuja niin kuin teräs. Mutta sitä ei voi oikeestaan korostaa liikaa. Tämmönen esteettisyys on hyvin tärkeä. Ja on hirveesti sellasia, yleensä vähän puolittaisia ratkaisuja.” (Visa)

Asukkailla oli myös selkeä näkemys Design for All -lähtöisen suunnittelun eduista kaikille käyttäjille ja sen mahdollisuuksista yrityksille:

- “[J]os se [esteetön ratkaisu] on semmonen just esteettömän siisti, niin siinä tapauksessa etenkin saattais olla, että jos sen sais massatuotantoon, että se ei välttämättä ois apuväline pelkästään, vaan että se on käyttöväline kenelle tahansa. Niin sillä tapaa siitä on selkeet hyödyt sitten tuotannossa ja sitten tietty kuluttajalle hinnan suhteen. (Tiina)

Tutkimukseen osallistuneet kokivat osallistumisen kodin esteettömien ratkaisujen suunnitteluun ja toteutukseen hyvin tärkeäksi. Siinäkin esteettisillä seikoilla oli yhtä suuri

merkitys kuin käytettävyydellä eikä ensimmäistä ehdotettua ratkaisua aina kelpuutettu. (Jacobson & Pirinen 2007a, 163–164 & 2007b, 318.)

- ”Mulle tuli ensimmäinen [keittiöremontin tarjoaja], kun tuli tänne, kun mä netistä bongasin semmosen [...] että se on erikoistunut erityisryhmien ja vammaisten ja mummeleitten [keittiöiden suunnitteluun] ja sitte tuli tänne se kundi. Ja se oli niinku niin täynnä sitä, että mitä vammaisella kuuluu olla. Mä sanoin sitte sille, että ole hyvä, tossa on ovi. Et mä en tykkää siitä tuota, että jos tehdään niin sanotusti esteetön, niin sen pitää olla jotenkin vammaseen näköinen.” (Päivikki)

Käyttäjätutkimuksen tulokset ja johtopäätökset viestivät tarpeesta täydentää nykyistä esteetöntä asumista yksilöllisillä, elämäntapalähtöisillä ja esteettisillä mielihyvään, personalisointiin ja osallistumiseen liittyvillä ominaisuuksilla. Tällöin nykyisissä ratkaisuissa painottuva käytettävyys jäisi taustalle muiden, esimerkiksi asukkaan persoonaan tai elämäntapaan liittyvien, ominaisuuksien korostuessa ensisijaisina. Sellaisina ratkaisut eivät korostaisi asukkaiden puutteita tai leimaisi, vaan houkuttelisivat laajempaakin asukasryhmää, jota yhdistäisi esimerkiksi elämäntapa. (Jacobson & Pirinen 2007a & 2007b.)

Vammaiset asukkaat voitaisiin nähdä kaikille sopivan esteettömän asuinympäristön edelläkävijöinä, joiden asumisen arjen käyttökokemukseen ja innovaatioihin perustuvia vaatimuksia voitaisiin hyödyntää nykyistä yksilöllisemmän ja erilaisia elämäntapoja paremmin tukevan asuinympäristön kehittämisessä. (Jacobson & Pirinen 2007a, 165–166 & 2007b, 324.)

- "Mä oon huomannu, [...] että jos jostain näkee, etten tiennyt, että tämä on apuväline, niin silloin on onnistuttu siinä suunnittelussa." (Visa)

Lähteet

- Hannukainen, Pia & Hölttä-Otto, Katja 2006. Identifying Customer Needs – Disabled Persons as Lead Users. Proceedings of the ASME Design Engineering Technical Conferences DETC 2006, 18th International Conference on Design Theory and Methodology. Paper 99043.
- Hippel, Eric von 1994. The Sources of Innovation. New York: Oxford University Press.
- Hippel, Eric von 2005. Democratizing Innovation. Cambridge, Massachusetts: The MIT Press.
- Jacobson, Susanne & Pirinen, Antti 2007a. Disabled Persons as Lead Users in the Domestic Environment. Proceedings of the Designing Pleasurable Products and Interfaces Conference, 22–25. August 2007. School of Design, University of Art and Design Helsinki. Publication series of the University of Art and Design Helsinki B 84, 158–167.
- Jacobson, Susanne & Pirinen, Antti 2007b. User Innovation and Accessible Living Environments. Proceedings of the International Future Design Conference on Global Innovations in Macro- and Micro-Environments for the Future, 25–27 October 2007. Institute of Millennium Environmental Design & Research, Yonsei University, Seoul, Korea, 315–325.
- Jääskö, Vesa & Keinonen, Turkka 2004. Käyttäjätieto konseptoinnissa. Teoksessa Turkka Keinonen & Vesa Jääskö (toim.): Tuotekonseptointi. Teknologiateollisuuden julkaisuja nro 12/2003. Helsinki: Teknologiateollisuus ry.
- Mattelmäki, Tuuli 2006. Design Probes. Väitöskirja. Helsinki: Publication Series of the University of Art and Design Helsinki A 69.

3.4

Lapin yliopiston ELVI -tutkimus- ja kehittämishanke

• Simo Koskinen

Lapin yliopiston monitieteisen ELVI -tutkimus- ja kehittämishankkeen (Elämisen välineitä ikääntyneille) yleinen tavoite oli tutkia ikääntyneitten elämän eri puolia sekä kehittää keinoja ja välineitä heidän osallisuutensa ja selviämisensä edistämiseksi Lapin maaseudun kylissä sekä kaupungeissa. Hanke eteni kolmessa vaiheessa.

Ensimmäisessä vaiheessa (ELVI, 1998–1999) ikääntyneitten kotona selviytyminen oli keskeisenä tutkimuskohteena. Haluttiin selvittää Lapin maaseudulla asuvien yli 65-vuotiaiden ihmisten arkielämän muotoutumista ja kotona selviytymisen edellytyksiä sekä sitä, millä keinoin kotona asumista voitaisiin tukea. Tutkimusta varten haastateltiin 158 henkilöä yhdeksässä Lapin kylässä.

Toisessa vaiheessa (KyläElvi 2000–2002) keskeisenä kysymyksenä oli selvittää, minkälainen voimavara Lapin kylä on ikääntyneille ja mitä annettavaa iäkkäillä asukkailla on kylälleen. Tässä vaiheessa otettiin mukaan kaksi uutta kylää, joista toinen oli saamelaiskylä. KyläElvi oli osa Suomen Akatemian ikääntymisen tutkimusohjelmaa.

Kolmannessa vaiheessa (KaupunkiElvi, 2005–2007) keskityttiin kolmasikälaisten (60–79-vuotiaat elämään Lapin neljässä kaupungissa. Erityisesti kiinnitettiin huomiota kolmannen iän kokemiseen, kotikaupunkiin asuinympäristönä sekä ikääntyneitten voimavaroihin.

Tutkimuksessa haastateltiin yhteensä 140 henkilöä.

ELVI-hankkeen periaatteet sekä teoreettiset ja metodologiset sitoumukset

Tutkimuksen kaikissa vaiheissa on keskeisenä lähtökohtana ollut ikääntyneitten voimavaroja ja paikallisuutta korostava uusi vanhenemiskäsitys ja uudenlainen ikääntymisen kulttuuri. Ikääntymistä on tarkasteltu monitieteisestä näkökulmasta. Parhaimmillaan on tutkimusryhmässä ollut edustettuna kymmenkunta tieteenalaa. Ikääntyneitten ja ympäristön välinen suhde, ikäihmisten osallisuus, ihmisläheinen teknologia sekä ehkäisevä ja kuntouttava ajattelu ovat olleet tutkimuksen kantavia periaatteita. Käytännön interventioissa on korostettu yksilöllistä ja käyttäjälähtöistä suunnittelua.

Koska tutkimus on edennyt vaiheittain ja siihen on liittynyt monia osatutkimuksia, ovat sen teoreettiset lähestymistavatkin olleet moninaisia. On toteutettu todellista teoriatriangulaatiota.

Tärkeimmät teoriaulottuvuudet ovat maaseutu- ja ympäristögerontologia (yksilö-ympäristäteoriat, ikääntyminen paikassa), kulttuuriantropologia ja -historia, etnologia (ikääntyminen ja kulttuuri, enkulturaatioprosessi, jatkuvuusteoria), elämänkulkuteoria, sosiaalisen ikääntymisen teoriat, inklusio ja eksklusioteoriat sekä kolmannen iän teoriat.

Myös analyysimenetelmät ovat eri osatutkimuksissa olleet moninaisia. On käytetty määrällistä ja laadullista analyysia. On laadittu typologioita, pelattu roolipelejä, tehty tapaustutkimusta, käytetty diskurssianalyysia ja narratiivista analyysia, tarkasteltu ilmiöitä mikrohistoriasta käsin ja sovellettu etnografiaa.

Kaikissa vaiheissa ELVI-tutkimusta on hallinnut toimintatutkimuksellinen ote, jonka mukaisesti tuotettu tieto (strukturoidu haastattelu, teemahaastattelu, havainnointi,

valokuvaus) on välittömästi hyödynnetty käytännön kehittämistyöhön erilaisten interventoiden muodossa. Ensimmäinen on valittu kootun tiedon pohjalta erilaisia strategioita ja niiden alueelta on kehitetty yksittäisiä tuotteita, tuoteideoita, palvelukonsepteja ja tehty jatkoselvityksiä. Tutkimukseen osallistuneet ikääntyneet ihmiset ovat olleet mukana tasavertaisina kumppaneina ja toimijoina, tiedontuottajina, tuotteiden ideoijina ja tuotteiden testaajina.

Elvi -hankkeiden käytäntö ja design

Hankkeissa toteutetun suunnittelun periaatteet ja teoreettiset lähtökohdat olivat seuraavat:

1. Käyttäjälähtöisyys: lähtökohtana käyttäjän vaatimukset, tuotteen oli vastattava käyttäjän kykyjä ja sovittava käyttötarkoitukseen. Tuotteen tuli olla käyttäjälle myös taloudellisesti edullinen
2. Tuli ottaa huomioon yksilön persoonalliset ominaisuudet
3. Korostettiin käyttäjän, tuotteen ja ympäristön välisiä suhteita
4. Etsittiin käyttäjäystävällisiä teknologisia ratkaisuja. (low- tech)

ELVI- ja KYLÄELVI-hankkeiden yhteydessä kehitettiin tuotteita ja tuoteideoita tekstiilien ja vaatetuksen alueelta (yhteensä 6), teollisen muotoilun alalta (yhteensä 14) sekä palvelujen ja kulttuurin alalta (yhteensä 4). KAUPUNKIELVIN toteuttamat innovaatiot kohdistuivat aktiiviseen ikääntymiseen (yhteensä 4), ympäristön esteettömyyteen (yhteensä 5) ja kulttuuriin (yksi hanke).

Osa tuotteista on johtanut valmistamiseen ja valtaosan kohdalla on käyty eri tahojen kanssa neuvotteluja jatkosta.

Haja-asutusalueen päivätoimintamalli on ollut käytössä. Rovaniemellä kolmasikäisten kohtaamispaikkakokeilu vakiintui käyttöön. ELVI-hankkeella on ollut suuri merkitys tutkimukseen ja opetukseen Lapin yliopistossa mm. teollisessa muotoilussa ja sosiaaligerontologiassa. Hankkeessa ei ole edetty teknologiavetoisesti vaan ihmisistä käsin. Elvien aikana kymmenen muotoilijakäluokkaa on saanut ”rokotteet” ikääntyneille suunnattuun muotoiluun.

Kokonaisuudessaan moniammatillinen ELVI -tutkimushanke on ollut erittäin innovatiivinen juuri sen vuoksi, että siinä on yhdistetty tuotettu tieteellinen tieto käytännön kehittämistyöhön, jossa ikääntyneet ihmiset ovat olleet kiinteästi mukana kaikissa vaiheissa. Sosiaalitieteellisen tutkimuksen ja taiteiden tiedekunnan eri alojen yhteensovittaminen on ollut kaiken perusta. Hanke on saanut paljon kansainvälistä huomiota. Jatkossa olisi tärkeää, että ikääntyneiden palvelujen kehittämisessä käytettäisiin samanlaista menetelmää.

ELVI-hanketta ovat rahoittaneet eri vaiheissa EAKR, opetusministeriö, sosiaali- ja terveysministeriö, Tekes, Suomen Akatemia ja Lapin lääninhallitus.

Lähteet

- Alakärppä, Ismo 2008: Teknologian hyväksyttävyys ikäihmisillä. Suhtautuminen tietokoneisiin sekä matkapuhelimiin. Vanhustyö 3, 9–11.
- Hakapää, Liisa (toim.) 2008: Simon raitit – Strolling with Simo. Raportti ikäihmisten ulkoilu ympäristöjen konseptisuunnitteluprojektista. Lapin yliopisto. Taiteiden tiedekunta. Teollinen muotoilu.

4 tiistai

Käyttäjäkeskeisyys ja Design for All -lisä

DfA ja käyttäjäkeskeiset
menetelmät (23.9.2008)

- Jussi Hermunen (ja Maarit Mutanen)
- Maisa Krokfors
- Marianna Ohtonen

4.1

Kooste

• Päivi Tahkokallio

Tarvitaanko käyttäjänäkökulman varmistamiseksi erityisiä Design for All -menetelmiä, kysyttiin neljännessä DfA-tiistaissa. Ei tarvita, kuului monen vastaus. Käyttäjäkeskeiset menetelmät toimivat, mutta niissä tarvitaan Design for All -otetta. Mukaan tarvitaan siis niitä käyttäjiä, joita ei löydy koputtamalla työtoverin huoneen ovea tai soittamalla satunnaiseen järjestöön.

Yritys kohtaa ikäihmisen – toteutuuko Design for All?

Maisa Krokfors ikäihmisten tietotekniikkayhdistys Enter ry:stä muistutti puheenvuorossaan, ettei saavutettavuus ikäihmisten näkökulmasta vielä suinkaan automaattisesti toteudu. Kun yritys kohtaa ikäihmisen, lopputuloksena voi olla toteamus: ikääntyminen ei ole kovin seksikästä eivätkä ikäihmiset kuluta. Kun tutkija kohtaa ikäihmisen, jo ikäihmisen käsite voi olla ongelma.

Ikäihmisten oma tietotekniikkayhdistys

Tietotekniikkayhdistys Enter ry on vuodesta 1997 toiminut yhdistys, jonka tärkeimpänä tehtävänä on huolehtia siitä, että ikäihmiset pysyvät mukana tietoyhteiskunnan kehityksessä. Enter ry järjestää koulutusta senioreille ja pyrkii vaikuttamaan siihen, että yritykset ottavat tietotekniikkapalveluiden ja -laitteiden suunnittelussa ikääntyvien tarpeet huomioon.

Seniori, eläkeläinen, vanhus, ikäihminen

Ikääntymisen muututtua megatrendiksi itse ikääntymisen määrittely voi olla – ja Maisa Krokforsin mukaan usein on – ongelmallista. Tutkimuksissa ikääntyväksi saatetaan määritellä yli 50-vuotias. Yleisesti suomalaisissakin tutkimuksissa ja mielipidekyselyissä ikääntyväksi määritellään 65–75-vuotias. Ikäihmisiä ovat kuitenkin myös yli 75-vuotiaat – ja joskus Enter ry törmää siihen, ettei yhdistyksestä tahdo löytyä riittävän nuoria ikäihmisiä testaajiksi yrityksen tuotteille.

Krokfors peräänkuuluttaa yrityksiltä ja tutkijoilta ikääntyvien ja ikäihmisten todellisen monimuotoisuuden ymmärtämistä ja yleistysten välttämistä silloin, kun ikäihmisten moninaisia tarpeita ei ole tuotteen tai palvelun suunnittelussa otettu mukaan.

Lisää kulutusta – ja vähemmän

Maisa Krokfors nosti esityksessään terävästi esiin myös eettisen kuluttamisen.

Yrityksen näkökulmasta ikäihmiset eivät kasvavasta määrästäan huolimatta välttämättä edusta aktiivisinta kuluttajapotentiaalia. Maisa Krokfors muistutti, että tämän päivän ikäihminen on pula-ajan kasvatti ja turha kulutus on kauhistus. Uutta ei hankita ennen kuin vanha on kulutettu loppuun. Kasvuun tähtäävää yritystä tällainen kuluttaja ei automaattisesti houkuta.

Ilmastonmuutos on parissa vuodessa nostanut kestävän kehityksen yritystenkin agendalla ennennäkemättömän korkealle ja Maisa Krokfors ennustaakin, että parhaat yritykset löytävät vielä ikäihmisten kuluttamisen mallin. Tulevaisuudessa yrityksen erottaa kilpailijastaan positiivisesti kestävä tuote, joka vielä toimii monenlaisen ikäihmisen käsissä.

Mitä tapahtui saavutettaville verkkopalveluille?

Käyttäjäkeskeiset menetelmät tunnetaan ja niiden hyöty nähdään, mutta Design for All on yhä Suuri Tuntematon, väittävät Jussi Hermunen Virtamieli Ky:stä ja Marjut Mutanen, Saavutettava.fi-sivustoa ylläpitävä käytettävyyden ja saavutettavuuden ammattilainen.

Suuri tuntematon?

Suureksi tuntemattomaksi Hermunen Design for All -ajattelun yhä näkee, vaikka jokin vuosi sitten näyttikin siltä, että saavutettavuus valtaa verkkopalveluiden suunnittelussa alaa. Mitä saavutettavuudelle tapahtui?

Saavutettavuus on kaikkien vastuulla

Jussi Hermunen ja Marjut Mutanen mukaan vastaus piilee osittain vastuussa: Design for All -ajattelun pitäisi yrityksessä olla kaikkien vastuulla. Saavutettavuuden pitää olla suunnittelun lähtökohta, ei lisäosa, joka voidaan ottaa tai jättää. Ennen kuin jaettu vastuu yrityksessä syntyy, tarvitaan asenteiden muutosta, sanoo Hermunen ja muistuttaa, että myös osaamista on löydettävä.

Osaamisen puuttumisesta yrityksessä kertoo, jos saavutettavuus nähdään vain näkövammaisia käyttäjiä koskevaksi tai jos se ymmärretään validina koodina tai hakukoneiden huomioonottamisena, sanoo Hermunen listatessaan yleisimpiä saavutettavuuteen liittyviä harhaluuloja.

Haasteena kaikenlaiset käyttäjät

Käyttäjälähtöisen suunnittelun ideana on huomioida käyttäjien tarpeet ja ottaa käyttäjät mukaan suunnitteluprosessiin. Design for All -ajattelun mukaisesti kaikenlaiset käyttäjät pitää ottaa mukaan. Kohderyhmien

laajentaminen yritykselle tutusta vaatii asennetta ja osaamista ja käytännössä joskus ongelmaksi muodostuu yksinkertaisesti oikeiden käyttäjäkontaktien löytäminen.

Mitä lisäarvoa Design for All tuo

Design for All tuo parempaa käytettävyyttä – ei vain niin kutsutuille erityisryhmille, vaan kaikille käyttäjille, sanoo Jussi Hermunen. Verkkoviestinnän saavutettavuus tuo myös parempaa näkyvyyttä hakukoneissa, tekee mobiiliratkaisut mahdolliseksi ja vaikuttaa selainyhteensopivuuteen.

Mitä tämä sitten tarkoittaa yrityksen kannalta? Parempi käyttökokemus tuo yritykselle yksinkertaisesti enemmän käyttäjiä ja siis myös enemmän tuottoa.

Vanhat konstit tuunattuina

Saavutettavuuden parantamisessa toimivat usein hyvin ne jo koetellut menetelmät. Perinteinen käyttäjä tutkimus haastatteluineen, kyselyineen ja käyttäjien havainnointineen on hyväksi koettu, samoin fokusryhmien käyttöön ja osallistavaan suunnitteluun keskittyvä käyttäjälähtöinen suunnittelu. Käytettävyydestä ei myöskään kannata unohtaa.

Pyörää ei tarvitse keksiä uudestaan, mutta niitä voi vähän tuunata, sanoo Jussi Hermunen. Tärkeää on muistaa, että saavutettavuudessa kysymys on kaikenlaisista käyttäjistä.

Osallistava suunnittelu kannattaa – mutta on vaativaa

Osallistava suunnittelu mahdollistaa todellisen kontaktin käyttäjään, mutta uudenlaisen työskentelytavan oppiminen on kaikille osapuolille haastavaa, sanoo Kehitysvammaliiton verkkopalveluysikön johtaja Marianna Ohtonen.

Marianna Ohtonen kuvasi esityksessään käyttäjäkeskeistä, osallistavaa suunnitteluprosessia kehitysvammaisten nuorten kanssa Planeetta X - pelihankkeessa. Pelihanke toteutettiin Ohtosen johtamassa Kehitysvammaliiton Papunet-verkkopalveluyksikössä.

Miksi käyttäjiä kannattaa ottaa mukaan

Kehitysvammaliiton yhteiskunnallinen visio on jo lähtökohtaisesti kaikki ihmiset mukaan ottava eli inklusiivinen, muistuttaa Marianna Ohtonen. Papunet-verkkopalveluyksikössä halutaan edistää saavutettavaa ja tasa-arvoista viestintää verkkopalveluiden avulla. Keskeistä Papunetin toiminnassa on käyttäjäkeskeinen suunnittelu ja käyttäjiä osallistava toiminta.

Planeetta X ja tavoitteet

Planeetta X -internetpelin suunnittelussa haluttiin osallistaa kehitysvammaisia nuoria ja kannustaa heitä yhdessä toimimiseen. Planeetta X suunniteltiin ja toteutettiin yhdessä neljääntoista Eestinmäen koulun 13–17 -vuotiaan oppilaan kanssa. Oppilaat osallistuivat myös pelin käytettävyyden testaamiseen.

Hankkeessa voitiin samalla arvioida, soveltuuko tekniikan alalla käytössä oleva vuorovaikutteisten järjestelmien käyttäjäkeskeisen suunnittelun malli (ISO 13 407) puhe- ja kehitysvammaisille nuorille suunnattujen internetpelien suunnitteluun.

Innovatiivinen osallistava suunnittelu

Vuorovaikutteisten järjestelmien käyttäjäkeskeisen suunnittelun mallissa oleellista on luoda vuorovaikutus käyttäjien kanssa jo suunnitteluprosessin alkuvaiheessa. Ihmiskeskeisen suunnittelun menetelmät tarjoavat

vuorovaikutuksen luomiseen sekä perinteisiä että innovatiivisia lähestymistapoja. Innovatiivinen, osallistava suunnittelu voidaan toteuttaa esimerkiksi työpajoissa, kollaaseilla, korttipeleillä, päiväkirjojen avulla tai kameratutkimuksina. Nämä tavat toimivat erityisen hyvin suunnitteluprosessin alkuvaiheessa, kun tavoitteena on tarkastella arvoja, tunteita tai haaveita.

Planeetta X:n suunnitteluun kuului alkuvaiheen käyttäjien ja käyttöympäristöjen määrittelyvaiheen sekä käyttäjävaatimusten määrittelyn lisäksi itse pelin suunnittelu ja toteutus yhdessä nuorten kanssa. Mukaan kuului myös arviointivaihe eli pelien testaaminen.

Planeetta X pelittää

Peli avattiin internetissä maaliskuussa 2007 ja syyskuuhun 2008 mennessä Planeetta X:lle on rekisteröitynyt reilut 14 000 asukasta, joista noin puolet on käynyt planeetalla useammin kuin kerran. Kaikkiaan planeetan pelejä on pelattu jo yli puolitoista miljoona kertaa. Marianna Ohtonen nostaa esiin myös, että pelaajien joukossa on monenlaisia nuoria ja paljon muitakin kuin puhe- tai kehitysvammaisia.

Mitä prosessissa opittiin

Planeetta X:n suunnittelu osoitti, että ne osallistavat menetelmät, joita suunnittelussa käytettiin ja myös itse ISO 13 407-standardi toimivat. Prosessissa mukana olleiden aikuisten mukaan vuoropuhelu kehitysvammaisten nuorten kanssa oli säännöllistä ja vastavuoroista ja kaikki prosessiin osallistuneet saivat olla aktiivisia, mikä vahvisti yhdessä toimimista. Haastatteluiden ja kyselyiden mukaan myös nuoret itse tunsivat olleensa aidosti osallisina suunnitteluprosessissa.

Valmis peliympäristö vastasi kohderyhmän tarpeita, mutta kehittämistyö vei myös runsaasti aikaa. Ajankäyttöä voidaan perustella mm. sillä, että projektissa kerättyä tietoa ja kokemusta voidaan hyödyntää myös jatkossa. Tosiasia on kuitenkin myös, että Planeetta X:n suunnitteluprosessia ei olisi voitu toteuttaa näin ilman ulkopuolista, Nokialta ja RAY:lta saatua rahoitusta, muistuttaa Marianna Ohtonen.

Oma kysymyksensä on, että internet nuorten toimintaympäristönä on haastava: osallistavassa suunnittelussa suunnittelijat ovat myös vastuussa toteutuneista ratkaisuista. Netiketti asettaa omat haasteensa, samoin valvonta.

Eettiset kysymykset

Planeetta X:n suunnitteluprosessi nostaa esiin myös monia eettisiä kysymyksiä, sanoo Marianna Ohtonen. Mikä todellinen merkitys osallisuudella on käyttäjäkeskeisessä suunnittelussa? Mihin kohderyhmän osallisuus oikeuttaa ja miten se vaikuttaa suunnittelijoiden, toteuttajien ja heuristisen arvioinnin tekijöiden oikeuksiin, kysyy Ohtonen.

Keskustelussa aika ja monenlaiset käyttäjät

Keskustelu tiivistyi viimeisessä DfA-teematiistaissa kahden teeman ympärille: kuinka paljon aikaa käyttäjien osallistamiseen voidaan laittaa ja miten voidaan varmistaa, että monenlaiset käyttäjät ovat suunnitteluprosessissa mukana.

Aika – mikä on liikaa

Yritykset perustelevat usein käyttäjien osallistamisvaiheen väliin jättämistä sillä, että siihen ei tiukoissa tuotesuunnitteluprojektien sykleissä ole aikaa. Kuinka

kauan saavutettavuuden huomioon ottaminen kestää ja mikä on yritykselle liian pitkä aika, kysyi DfA-tiistain yleisö.

Planetta X:n kehittämiseen meni kaiken kaikkiaan aikaa puolitoista vuotta, vastasi Kehitysvammaliiton Papunet-verkkopalveluyksikön johtaja Marianna Ohtonen. Pelin kehittämisessä hankittua tietoa on kuitenkin käytetty myös monissa muissa projekteissa ja niiden aikahaarukka on vaihdellut kahdesta kuukaudesta puoleen vuoteen. Aikajänne voi vaihdella monesta syystä, mutta karttunut kokemus nopeuttaa jo joka tapauksessa, sanoo Ohtonen.

”Monen yrityksen toimintaa säätelee kvartaalitalous. Yritykselle pitää perustella neljännesten yli menevät prosessit perusteellisesti”, muistuttaa Jussi Hermunen.

Miten monenlainen mahdollistetaan

”Omassa käyttäjäkeskeisessä suunnittelussa haave on, että löytäisi helpommin erityisryhmiä ja vapaaehtoisia, jotka haluavat mukaan. Käyttäjäpoolille olisi tarvetta.”

Käyttäjäkeskeisen suunnittelun sinällään hyvien menetelmien haaste on siis Design for All -näkökulman toteutuksessa: miten monenlaiset käyttäjät saadaan aidosti suunnitteluprosessiin mukaan. Käyttäjäpooli-idea otettiin keskustelussa positiivisesti vastaan. Yrityksiä ja myös julkisen sektorin toimijoita palvelisi se, että monenlaiset käyttäjät tavoittaa yhdeltä alustalta.

Haasteita kuitenkin tässä ajatuksessakin riittää: käyttäjiltä voi edellyttää vapaaehtoista osallistumista suunnitteluprosesseihin vain rajallisesti. Haaste on myös osaamisessa, korostettiin keskustelussa: käyttäjiltä odotetaan suunnitteluprosessissa myös asiantuntevaa otetta. Keskustelussa kyseenalaistettiin, tekeekö esimerkiksi vamma sellaisenaan käyttäjästä asiantuntijan – käyttäjien koulutusta siis kaivataan.

4.2

Saavutettavuutta käyttäjäkeskeisillä suunnittelumenetelmillä

• **Jussi Hermunen (ja Maarit Mutanen)**

Mitä tapahtui saavutettaville verkkopalveluille? Hyvistä pyrkimyksistä on jokainen kuullut, mutta usein totuus paljastuu vasta verkkopalveluprojektin jälkeen; silloin, kun korviin alkaa kantautua kysymyksiä, joihin ei osattu ennalta varautua.

- “Hei teidän palvelu ei toimi selaimella Z.”
- “Valitettavasti teidän palvelu ei näy hakukoneille.”
- “En tiedä mitä siinä palvelussa sanotaan kun en saa siitä selvää, on niin pientä.”
- “Kerrotko vielä missä se tieto on, en löydä sitä.”
- “No se rekisteröintiprosessi oli vähän hämärä.”

Mitä siis oikein tapahtui?

Tietämättömyyttä ja väärää valintoja

Jossain vaiheessa suunnittelua ja toteutusta menttiin metsään, käännettiin väärälle raiteelle – usein tietämättä ja tiedostamatta, että niin kävi. Verkkopalvelua tarvitseva teki tilauksen asiantuntijatoimittajalta, hoiteli tarjouspyynnöt, tarjoukset ja tilaukset. Toimittaja pisti tiimin kasaan, suunnitteli ja toteutti sovitun kaikkien taiteen sääntöjen mukaan. Verkkopalvelu valmistui ajallaan, kaikki olivat tyytyväisiä ja projekti laskutettiin – kunnes asiakkaalle selvisi, että kenenkään vastuulla ei ollut palvelun saavutettavuus.

Syntipukkia on turha hakea, sillä ensisijaisesti Design for All -ajattelun toteuttaminen on kaikkien vastuulla. Toimittajalta sitä saatetaan vaatia joko itsestään selvyytensä, jota ei edes sanota ääneen, tai sitten sitä ei osata vaatia lainkaan. Osaaminen tuntuu toimittajapuolella olevan paremmalla pohjalla kuin aika tai halu saavutettavien toteutusten tekemiseen. Saavutettavuuden on oltava kaiken suunnittelun ja tekemisen lähtökohta, ei ”lisäosa”. Tietoverkon idea on olla kaikkien ulottuvilla, kaikille saavutettava.

Usein saavutettavuuteen saakka pääseminen vaatii muutosta asenteissa ja halua osata ja opetella. Monesti onkin niin, että vaikka tekijäporras ymmärtäisi saavutettavuusvaatimukset ja toimisi Design for All -periaatteiden mukaisesti, ei johdossa ymmärretä asian tärkeyttä, eikä näin ollen osata resursoida sitä oikein – saati edellyttää saavutettavuuden toteutumista. Ehkä johdolle pitäisikin vielä ponneikkaammin kertoa se, mitä Design for All tuo mukanaan: parempaa käytettävyyttä kaikille, ei vain erityisryhmille; näkyvyyttä hakukoneissa; selainyhteensopivuutta sekä mahdollisuuden mobiilisuteen, sillä sitä moni kuitenkin ennen pitkää haluaa. Ja se, että kun saavutettavuuden sivuuttaa, sivuuttaa samalla monta potentiaalista käyttäjää ja kuluttajaa: yksinomaan Isossa-Britanniassa on 2 miljoonaa ihmistä, jolla on jonkinasteinen näkövamma; Amerikassa luku on 10 miljoonaa – kaikista muista erityisryhmistä puhumattakaan.

Mitä saavutettavuus sitten käytännössä tarkoittaa? Ainakin parempaa käyttökokemusta, joka tuo enemmän käyttäjiä, joka taas puolestaan luo lisää tuottoa. Jos ja kun raha ratkaisee kaikkialla muuallakin, niin miksi tässä kohdassa on silmät ummistettu? Design for All on pitkän tähtäimen satsaus, joka kannattaa.

Uusia menetelmiä ei tarvita

Design for All ja kaikille suunnitteleminen on helppoa sivuuttaa, koska siihen pääsemisen ajatellaan olevan vaikeaa ja koska siihen tarvittavia "erityistaitoja" ei firmasta löydy tai niihin ei haluta satsata. Tosiasiassa kuitenkin mitään uutta ja erityistä ei tarvita, vaan vanha kunnon käyttäjälähtöinen ajattelu kantaa pitkälle. Käyttäjälähtöisen suunnittelun ja toteutuksen ideana on huomioida käyttäjien tarpeet ja ottaa käyttäjät mukaan – kaikenlaiset käyttäjät. Saavutettavuuden huomioimisen a ja o onkin laajentaa kohderyhmäajattelua kattamaan myös muita kuin "terveitä" käyttäjiä. Ongelmaksi voi tosin muodostua oikeiden käyttäjäkontaktien löytäminen, sillä ei riitä, että silmälasipäinen siskonpoika kokeilee netin ruudunlukijasimulaattorilla miltä kotisivu luettuna kuulostaa. Sekin on toki tyhjää parempi. Tässä kohdassa moni yritys hyötyisi varmasti vammaisjärjestöjen vapaaehtoisten avusta; palkkiota vastaan, tietenkin.

Vaikka verkkopalveluiden parissa töitä tekeville tutumpi on W3C:n WCAG-ohjeistus eli verkkopalvelun sisällön saavutettavuusohje, voisi verkkopalvelun suunnittelussa mieluummin nojata ISO 13407-standardiin, joka määrittelee vuorovaikutteisten järjestelmien käyttäjäkeskeisen suunnitteluprosessin. Se kuvaa selvästi ja yksinkertaisesti lähtökohdat sille, kuinka käyttäjät huomioidaan.

(Wikipedia:
ISO 13407)

Mitkä ovat järjestelmän toiminnalliset
tavoitteet ja mitä käytettävyyksvaati-
muksia ne asettavat?



Käyttäjälähtöiseen suunnitteluun kuuluu ennen toteutusta selvittää muutamia perusasioita, jotka luovat pohjan suunniteltavalle palvelulle. Yksi tällainen asia on mm. se, ketkä palvelua käyttävät ja mitkä ovat palvelun käyttäjien tavoitteet. Esimerkiksi verkkopankkia voi käyttää kuka tahansa pankkitilin ja nettiyhteyden omistava henkilö terveydentilasta riippumatta. Verkkokaupan kanssa on samoin. Nuorten musiikkilehden verkkosivusto antaa jo vähän osviittaa siitä, ettei tavoiteltu kohdeyleisö välttämättä ole isoäiti-ikäinen, mutta kyllä isoäitikin voi käydä tarkistamassa kuka on listaykkönen – jos pystyy. Toisaalta on hyvä ymmärtää, etteivät vammat katso ikää.

Kannattaa myös selvittää se, millaisissa tilanteissa ja millaisilla päätelaitteilla palvelua käytetään, ja mitä käyttäjät itse asiassa tekevät käyttäessään palvelua. Usein se on jotain ihan muuta mitä suunnittelija kuvitteli. Hyvää suunnittelua on antaa käyttäjille mahdollisuus toimia haluamallaan tavalla ja sillä laitteella, joka juuri hänelle parhaiten sopii.

Käyttäjäkeskeisessä suunnitteluprosessissa käytetään monia menetelmiä, joilla pääsee pitkälle, jos ajatusmalliaan vähän “tuunaa”. Tuunaaminen tässä yhteydessä tarkoittaa yksinkertaisesti sitä, että ymmärretään kohderyhmään kuuluvan myös ei-terveitä käyttäjiä, joiden tarpeet ja mielipiteet ovat yhtä tärkeitä kuin terveidenkin käyttäjien. Toimivia menetelmiä on monia: esimerkiksi haastattelujen, kyselyiden ja havainnointien avulla päästään nopeasti käyttäjätiedon lähteille. Käyttäjät voi myös ottaa mukaan suunnitteluvaiheeseen, ja ainakin iterointivaiheessa käyttäjien kanssa voi käydä läpi jo tehtyjä malleja. Käytettävyydestä kukaan ei kannattaa rekrytoida mukaan käyttäjiä mahdollisimman laaja-alaisesti.

Suunnittele kaikille

Saavutettavuus on osa suunnittelua siinä missä käytettävyysskin, tai jokin muu tuotteen tai palvelun ominaisuus. Siksi sen on oltava suunnittelun lähtökohta alusta alkaen. Saavutettavuutta voi huomioida tuotteen koko elinkaaren ajan – ei vain loppupäässä saavutettavuuden mekaanisena testaamisena tai ideointipöydässä yhtenä palvelun tavoitteena. Ei tarvita erillisiä Design for All -menetelmiä, vaan oivallus siitä, että erilaisten käyttäjien kuuleminen koko suunnitteluprosessin ajan saa aikaan kaikille sopivia palveluita.

Vaikka käyttäjien mukaan ottaminen tuntuisikin vaikealta, tai sopivien käyttäjien löytäminen olisi hankalaa, on se kuitenkin vaivannäön arvoista. Tekijöiden motivaatiota palvelun kohentamiseen lisää kummasti jo yksi kohtaaminen todellisen käyttäjän kanssa – käyttäjän, jolla kenties on vaikeuksia käyttää palvelua suunnitellulla tavalla siksi, että saavutettavuusnäkökulmat unohdettiin. Kun käyttäjät ovat itse mukana prosessissa alusta alkaen, ei oikeita ratkaisuja tarvitse arvailla, vaan kaikille sopivien ratkaisujen tekeminen on helpompaa ja tehokkaampaa. Sillä kukapa tietää: joskus se käyttäjä saatat olla sinä itse.

4.3

Design for All ja käyttäjäkeskeisyys ikäihmisten näkökulmasta

• **Maisa Krokfors**

Ikäihmiset mainitaan yhtenä kohderyhmänä kirjoituksissa DfA:sta ja käyttäjäkeskeisistä menetelmistä. Miten nämä ideologiat sitten toteutuvat nykyisessä tietoyhteiskunnassa? Puheenvuorossani esittelen ongelmia jotka syntyvät kun tutkija tai yritys (laitevalmistaja, ohjelmiston suunnittelija, kauppias) ja ikäihminen kohtaavat jos DfA-ajattelu puuttuu. Edustan tässä ikäihmisiä sekä henkilönä että ikäihmisten tietotekniikkayhdistys ENTER ry:n jäsenenä. Enter ry: n perustivat Stakesin aPC Senior -kurssin osanottajat syksyllä 1997. Yhdistyksen tarkoituksena on kehittää ikääntyneiden valmiuksia hyödyntää tietotekniikkaa ja edistää näin sukupolvien välistä tasa-arvoa tietotekniikan hallinnassa. Enter ry järjestää omaa koulutusta sekä käyttää hyväkseen olemassa olevia koulutusjärjestelmiä. Enter ry pyrkii vaikuttamaan siihen, että ikääntyvien tarpeet otetaan huomioon koulutuksessa sekä tietotekniikan laitteiden ja ohjelmien suunnittelussa.

Käsitteet kirjava

Yhtenäinen nimitys puuttuu henkilöistä, jotka eivät ole enää työikäisiä. Käytäntö on kirjava: vanhus, ikääntyvä, seniori, eläkeläinen, ikäihminen. Enter ry:ssä käytämme termiä ikäihminen.

Toinen eri tavoin määritelty asia on ikä. Vuosituhannen vaihteessa toteutettu eurooppalainen kysely seniorikansalaisten tietoteknisistä valmiuksista, Senior Watch -tutkimus katsoi senioriuden alkavan 50-vuotiaana.

Monet suomalaiset tutkijat ja erilaiset "gallup"-kyselijät käyttävät ikäihmiskauden alkamisikänä yleistä työeläkkeelle siirtymisikää, 65 vuotta, ja ylärajana 75 vuotta.

Gerontologisissa tutkimuksissa vanhuuden katsotaan alkavan 80-vuotiaana. Keskimääräinen elinikä on kuitenkin pidentynyt ja elämä jatkuu myös 80 vuoden jälkeen. Meillä on joskus ollut vaikeaa löytää ENTER ry:n piiristä riittävän nuoria testajia edustamaan ikäihmisiä.

Tutkimuksiin perustuvat tilastot ikäihmisten selviämisestä sähköisten viestintäpalveluiden käyttäjinä antavat mielestäni epäluotettavaa tietoa todellisuudesta mm. siksi, että ikämäärittely on horjuva ja eri tutkimuksissa erilainen.

Tutkimuskohteiden saaminen saattaa olla vaikeaa. Varsinkin jos tiedonkeruu suoritetaan internetissä tai postitse, kysely päättyy helposti roskakoriin ja vastaaminen jätetään mieluummin nuoremmille. Ikääntyviä tutkittaessa tulisi panostaa enemmän henkilökohtaisiin aineistonkeruumenetelmiin kuten haastatteluihin, mutta koska ne vaativat enemmän resursseja kuin posti- ja internetkyselyt, niitä käytetään vain harvoin.

Ongelmia voi aiheutua myös erilaisesta ajattelutavasta. Tämä tosin haittaa vielä enemmän yrityksen ja ikäihmisen kohtaamisessa.

Ikäihmiset ovat erilaisia

Ikäihmiset ovat hyvin moni-ilmeinen joukko – niin heterogeeninen ettei edes ryhmästä voi puhua. Muutamilla säilyy halu oppia jatkuvasti uutta, jotkut ovat hankkineet tietokoneen vasta eläkepäivinänsä ja oppivat silti niin hyvin, että antavat vertaisohjausta toisille. Muutamat isoäidit ja -isät seurustelevat kaukana kotimaasta asuvien jälkeläistensä kanssa Skypen välityksellä, jotkut eivät

suostu tai pysty opettelemaan sähköisten laitteiden käyttöä milloinkaan.

Muutamit esimerkit valaissevat asiaa. Ajatellaanpa haja-asutusalueella asuvaa vain vähän kouluja käynyttä yli 80-vuotiaista, joka ei ole koskaan käyttänyt sähköisen tiedonvälityksen laitteita. Jos julkishallinnon toimipisteitä lakkautetaan yhä lisää ja virastoissa yleistyy käytäntö, että asiointiin tarvittavia lomakkeita saa vain internetistä, tällaiset henkilöt – esimerkiksi sotaveteraanit – ovat pulassa.

Myös kielivähemmistöt tulisi ottaa huomioon DfA-suunnittelussa, ruotsinkielinen vähemmistö jo kielilainkin mukaisesti, mutta muitakin kielivähemmistöjä olisi hyvä muistaa. Toisenlaisia kieliongelmia internetmaailmassa on myös monilla, jopa kouluja käyneillä ikäihmisillä, sillä englannin kielen asemesta he opiskelivat oman nuoruutensa valtakieltä saksaa. Englantilaisiin sanoihin perustuvat lyhenteet (jopa DfA) ärsyttävät ja luovat kielteisiä asenteita itse asiaakin kohtaan. Nörttikieli on monille ikäihmisille täysin vierasta. Tositarina kertoo, kuinka vanha rouva asioi eräässä julkishallinnon virastossa. Tarvittava lomake oli loppunut hyllystä, ja hän pyysi apua tiskin takana istuvalta työltä. Vastausta oli vaikea ymmärtää. ”Joo, niit ei oo, ne on loppu. Imuroi netistä.” Rouva tiesi kyllä miten imuria käytetään, mutta ei tiennyt mistä löytyy netti.

Nykyistä eläkeläispolvea edeltävästä sukupolvesta eivät kaikki yli 80-vuotiaat elä laitoshoidossa, jotkut jopa yli 90-vuotiaat elävät täysipainoista itsenäistä elämää. Esimerkkitapauksena kolme sisarusta, jotka asuvat ja tulevat toimeen kukin omassa kodissaan. 90-vuotiaalla ja 95-vuotiaalla on kännykkä, 100-vuotias kuulee paremmin lankapuhelimella. 95-vuotiaalla on tietokone, mutta lähinnä

kirjoituskoneena ja sukututkimusharrastusta tukemassa. Sähköisten palveluiden käytön he välttävät käyttäen pankin maksupalvelua. He seuraavat vireästi maailman tapahtumia sanomalehdestä, ja heidän kanssaan voi keskustella melkein mistä tahansa aiheesta. He saattaisivat suostua koehenkilöiksi tutkimukseen, mutta toteuttaminen vaatisi erikoistoimenpiteitä.

Olisi tärkeää saada tietoa myös ”tilastoiän” ohittaneiden käyttäytymisestä tietoyhteiskunnassa. Ikätilastojen mukaan lähitulevaisuudessa heitä on runsaasti.

Nykyinen tilanne

- *Suomen väestöstä (5 300 484) yli 60-vuotiaita on runsas miljoona, joista n. 400 000 yli 75-vuotiaita.
- *Sähköisten viestintäpalveluiden ja -välineiden käytön taidot ja tarpeet vaihtelevat, selviäminen ilman niitä onnistuu vielä melkein.
- *Tilastot ikäihmisten selviämisestä tietoyhteiskunnassa antavat epäluotettavaa tietoa.
- *DfA ajattelu toimii vain paperilla, ei käytännössä.
- *Vaikka käyttäjätutkimukset esittelisivät DfA-ajattelun mukaisen tuotteen, suunnittelijat ja valmistajat eivät niitä tee.

Yrityksen näkökulmasta

Jo Suomen väestötilastojen tarkastelu osoittaa, että laitteiden suunnittelu ja valmistus ikäihmisille voi olla hyvinkin kannattavaa. Köyhistä eläkeläisistä puhutaan paljon, mutta ikäihmisten keskuudessa on varsin hyvätulolisiakin potentiaalisia asiakkaita.

Laitevalmistuksen kannattamattomuuteen uskomiseen saattaa olla syytä asennetasolla. Yritys ei koe ikäihmisille soveltuvien laitteiden suunnittelua ja valmistusta

”seksikkäänä”, ja toisaalta tiedetään myös, että ikäihmiset ovat huonoja kuluttajia. Suuri osa nykyisistä ikäihmisistä on pula-ajan lapsia, ja säästäväisyyteen on opittu lapsesta asti. Kertakäyttöisyyden ajatusmalli on vieras, ja monia harmittaa laitteiden ja käyttöjärjestelmien liian lyhyt elinkaari. Me hankimme uuden laitteen vasta kun tarvitsemme, emme muodin vuoksi laitetta ”uusin herkuin”. Tässä törmäävät yrityksen ja ikäihmisten ajatustavat.

Omakin tulevaisuus pelissä

Uusi ikäihmisten sukupolvi toisenlaisine kuluttaja-asenteineen on kuitenkin tulossa nopeammin kuin nykysuunnittelijat arvaavatkaan. Lyhytnäköiseen markkinataloudelliseen ajatteluun perustuva suunnittelu saattaa hyvinkin sattua heitä omaan nilkkaan.

Toivottavasti sen tajuaminen saa yrittäjät suhtautumaan positiivisesti DfA-ajatteluun vielä nyt, kun heillä on mahdollisuus vaikuttaa omaankin tulevaisuuteensa. Vaikka yksi teknisesti puolivalmiina tuotantoon ja myyntiin laitettu ”mummon laite” voi pilata markkinat useiksi vuosiksi, uskon parempaan tulevaisuuteen. Luulenpa että yritys, joka 2000-luvulla suunnittelee tai valmistaa laitteen DfA- periaatteiden ja kestäväen kehityksen filosofian mukaisesti, antaa alan kauppiaille hyvän myyntiartikkelin. Tuotteen käytettävyys ei rajoita, vaan saattaa laajentaa asiakaskuntaa.

4.4

Kehitysvammaisten nuorten osallisuus internet-pelien käyttäjäkeskeisessä suunnittelussa

• Marianna Ohtonen

- "Haluttais semmonen niinku avaruuspele, missä ajettais."
- "Lemmikkipeli on paras, eiku saisko lisää noitia ja örkkejä!"

Mm. näitä ideoita esittivät kehitysvammaiset nuoret, kun he suunnittelivat internet-pelejä Papunetin Planeetta X-projektissa.

Planeetta X – osallistavaa pelisuunnittelua kehitysvammaisten nuorten kanssa -projekti toteutettiin Kehitysvammaliiton Papunet-verkkopalveluysikössä vuosina 2006–2007. Projektin tavoitteena oli kannustaa kohderyhmän nuoria yhteistoimintaan, kehittää sosiaalisia vuorovaikutustaitoja, ongelmanratkaisukykyä ja tietokoneenkäytön perustaitoja. Lisäksi arvioitiin, miten käyttäjäkeskeinen suunnittelu soveltuu erityisryhmiin suunnattujen internet-pelien kehittämiseen. Lopputuloksena syntyi Planeetta X -peliympäristö Papunetin internet-sivuille. Puolentoista vuoden aikana kehitysvammaiset nuoret ja Papunetin työntekijät ideoivat yhdessä, valitsivat toteutettavat pelit, laativat pelien käsikirjoituksia sekä toteuttivat ja testasivat pelejä. Peliprojektissa keskityttiin yhdessä tekemiseen yhteisen päämäärän saavuttamiseksi. Työskentelyn tukena ja toimintamallina käytettiin kansainvälistä ISO 13407 -standardin (SFS-EN ISO 13407, 2003) mukaista käyttäjäkeskeistä suunnittelumallia.

ISO 13407 -standardissa esitetään käyttäjäkeskeistä suunnittelua koskevia ohjeita, jotka soveltuvat kaikkiin tietokonepohjaisten vuorovaikutteisten järjestelmien suunnittelu- ja toteuttamisvaiheisiin. Standardi on suunniteltu tuotesuunnitteluhankkeista vastaaville henkilöille, ja sen tavoitteena on ohjata suunnittelijat käyttäjäkeskeiseen lähestymiseen. On todettu, että käyttäjäkeskeisyys edistää tuottavuutta, työn laatua ja käyttäjätyytyväisyyttä sekä vähentää tuki- ja koulutuskustannuksia. Keskeistä on luoda kontakti käyttäjiin suunnittelun alkuvaiheessa ja ylläpitää sitä koko tuotantoprosessin ajan. Pohjimmiltaan käyttäjäkeskeisyydessä on kyse osallisuudesta. Teknologia-alan asiantuntijat, yhteiskuntatieteilijät ja käyttäytymistieteilijät lähestyvät samaa asiaa eri näkökulmista painopisteen vaihdellessa yksilön, ryhmän, ympäristön, palvelun ja tuotteen välillä.

Käyttäjäkeskeisen suunnittelun menetelmät voidaan jakaa useilla eri tavoilla. Mattelmäki (2006) jaottelee menetelmät perinteisiin, soveltaviin ja innovatiivisiin. Perinteisiä menetelmiä ovat mm. ryhmäkeskustelut, kyselyt, haastattelut ja markkinatutkimukset. Näiden avulla saadaan yleisiä ja tilastollisia tietoja käyttäjistä. Sovellettuihin menetelmiin kuuluvat havainnointi, etnografiset menetelmät ja käytettävyyssmenetelmät, kuten ääneen ajattelu, heuristinen arviointi ja kognitiivinen läpikäynti. Sovellettujen menetelmien tavoitteena on tunnistaa ja saada tietoa loppukäyttäjien käyttäjävaatimuksista, mielipiteistä ja näkökulmista. Innovatiivisia menetelmiä ovat luovat ja osallistuvat työtavat, kuten osallistavat työpajat, kollaasit, päiväkirjat ja kameratutkimukset. Innovatiivisilla menetelmillä pyritään saamaan tietoa ihmisten toiveista, tarpeista, ajatuksista ja ideoista.

Puhe- ja kehitysvammaisille ihmisille suunniteltujen internet-pelien kehittämisessä on perinteisesti käytetty kyselyjä, haastatteluja ja havainnointia. Sen sijaan innovatiivisten menetelmien, kuten osallistuvan suunnittelun käyttö, on toistaiseksi ollut vähäistä.

Osallistavan suunnittelun mallia on aikaisemmin kokeiltu Jyväskylän yliopiston Talarius-projektissa, missä normaalikoulun 11-vuotiaiden oppilaiden suunnittelemista geometria-aiheisista lautapeleistä tehtiin tietokonepelejä yhteistyössä oppilaiden kanssa (Axen et al. 2004). Tulosten mukaan osallistuva suunnittelu vaikutti siihen, miten motivoituja loppukäyttäjät olivat hyödyntämään yhdessä suunniteltua ohjelmaa. Lisäksi todettiin, että erityisesti oppilailta saatu välitön palaute motivoi järjestelmän toteuttajia. Toisaalta suunnittelukumppaneiden motivaation ylläpitäminen ja pitkäjänteiseen työhön sitoutuminen sekä suunnittelijakumppaneiden välinen viestintä koettiin haasteena.

Planeetta X – osallistavaa suunnittelua kehitysvammaisten nuorten kanssa -projekti oli pilottihanke, missä keskityttiin käyttäjäkeskeiseen suunnitteluun kehittämistyön kaikissa vaiheissa. Vaikeimmat pohdinnat liittyvät suunnittelun eettisiin kysymyksiin kuten ”mitä osallistava suunnittelu on käytännössä, mikä todellinen merkitys osallisuudella on käyttäjälähtöisessä suunnittelussa, mihin kohderyhmän osallisuus oikeuttaa ja miten se vaikuttaa suunnittelijoiden, toteuttajien ja heuristisen arvioinnin tekijöiden oikeuksiin?” Planeetta X -projektissa kohderyhmään kuului erityistä tukea tarvitsevia nuoria. Voidaankin kysyä, nousivatko suunnittelun eettiset kysymykset projektin kohderyhmän erityistarpeiden vuoksi vahvemmin esille, vai ovatko ne samat riippumatta

kohderyhmästä? Nämä kysymykset antavat aiheetta selvittää asiaa jatkohankkeissa.

Osallistavan suunnittelun projekti oli tässä laajuudessaan luonteeltaan ensimmäinen, ja projektissa saatiin syvällistä kokemukseen ja tutkimukseen perustuvaa tietoa puhe- ja kehitysvammaisten kanssa toteutettavista teknologiahankkeista (Ohtonen 2007). Tätä tietoa voidaan myöhemmin hyödyntää kehitettäessä vastaavia palveluita kehitysvammaisille ihmisille ja muille henkilöille, jotka tarvitsevat tukea oppimisessa, ymmärtämisessä ja kommunikoinnissa.

Lähteet

- Axen, J., Härkönen, R., Kankaanranta, M., Nousiainen, T., Oinonen, A., Riekkola, R. & Ukkonen M. (2004). Talarius -lasten pelisuunnitteluympäristöä toteuttamassa. Teoksessa Marja Kankaanranta, Pekka Neittaanmäki, Päivi Häkkinen (toim.). Digitaalisten pelien maailmoja. Jyväskylä, Jyväskylän yliopisto, Koulutuksen tutkimuslaitos.
- Mattelmäki, Tuuli (2006). Muotoiluluotaimet. Teknologiateollisuus ry. Tampere.
- Ohtonen, M (2007). Planeetta X – osallistavaa pelisuunnittelua kehitysvammaisten nuorten kanssa -hankkeen loppuraportti. <http://papunet.net/yksikko/raportit.html>
- SFS-EN ISO 13407 (2003). Vuorovaikutteisten järjestelmien käyttäjäkeskeinen suunnitteluprosessi. 1. painos. Suomen Standardisoimisliitto SFS ry.

Tulevaisuus- foorumi

5 tiistai

Tulevaisuus on saavutettava – ja saavutettavissa

Tulevaisuusfoorumi (21.10.2008)

- Helena Hyvönen
- Annamari Lammassaari
- Vappu Taipale
- Henrik Toropainen
- Katja Saarinen

5.1

Kooste ja lukijalle pohdittavaksi

• Päivi Tahkokallio

Tiistaisarjan päättäneen tulevaisuusfoorumin asiantuntijapuhujia evästettiin neljän DfA-tiistain teemoilla ja heitä pyydettiin katsomaan viisi-kymmenen vuotta eteenpäin.

Taideteollisen korkeakoulun rehtori Helena Hyvönen, Brand Balance Oy:n toimitusjohtaja Annamari Lammassaari ja Demos Helsingin tutkimusjohtaja Aleksi Neuvonen ottivat haasteen vastaan.

Asiantuntijapuheenvuorojen kärjet

”Taloudellisesti, kulttuurisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti kestäväen tulevaisuuden rakentaminen on korkeakouluopiskelijan ja -opettajan yhteinen haaste”, sanoi Helena Hyvönen. Kestävään tähtääminen tarkoittaa myös sitä, että korkeakoulun on toimittava korkeakouluna kaikille.

Sitouduttava on

Korkeakoulu kaikille tarkoittaa Taideteollisessa korkeakoulussa ja matkalla Aalto-yliopistoon sitä, että yhteisöllisyys vahvistuu ja erilaisille näkökulmille on tilaa. Se tarkoittaa konkreettisesti rakennetun ympäristön esteettömyyttä, että viestintä on kaikille saavutettavaa ja että yhteisön jäsenet, opiskelijat ja henkilöstö voivat osallistua yhteisön toimintaan tasavertaisesti.

Korkeakoulussa Design for All -haasteeseen vastataan myös tutkimuksella sekä nivomalla Design for All -tutkimus muuhun kestävää kehitystä koskevaan tutkimukseen. Sitoutuminen on tärkeää, asioiden paljoudessa tärkeätkin

asiat voivat muuten vain mennä ohi. Helena Hyvösen puheenvuorosta tässä osassa voit lukea lisää.

Puuhastelusta tositoimiin – selkeille DfA-strategioille tarve

Brand Balance Oy:n toimitusjohtaja Annamari Lammassaari suhtautui esityksessään kriittisesti yritysten vastuullisuuteen ja moitti yrityksiä puuhastelusta. Kestävä brändikokemus palvelee yhteisöä ja brändistrategian pitää tukea yrityksen päämäärän saavuttamista, tehdä yrityksen missio eläväksi asiakkaille, vaikuttajille, sijoittajille, medialle, henkilöstölle.

Tulevaisuudessa vain avoimet yritykset selviävät ja ansaitsevat mandaattinsa toimia. Kestävässä yritysstrategiassa yrityksen visio, missio ja toimintatavat ovat kestäviä, yritys ottaa kantaa paikallisyhteisöön ja ympäristöön ja viestii aktiivisesti ja avoimesti. Design for All -strategia tarkoittaa sitä, että yritys sitoutuu yhdenvertaisuuteen, arvostaa ja hyödyntää jokaisen yksilön osaamista, yritys johtaa monimuotoisuutta aktiivisesti ja kertoo aktiivisesti tavoitteista ja saavutuksista. Lammassaaren mukaan Design for All -strategiat ovat tulevaisuudessa yritysten avainstrategioita. Lue lisää Annamari Lammassaaren puheenvuorossa tässä osassa.

Massatuotannosta yhteisölliseen – käyttäjän ja tuottajan yhteistyö

Aleksi Neuvonen kuvasi esityksessään meneillään olevaa tuotannon vallankumousta, jossa keskeinen toimija on muotoilijan sijasta ammattimainen amatööri, kehitystä ajaa markkinoiden tai käyttäjän sijaan minä ja vertaiseni ja ostaja on kuluttajan sijasta, ei enää fani vaan subjekti.

Eetos on enemmän sijasta, ei enää parempaa vaan itseilmaisua.

Tuotannosta on tulossa yhteisöllistä: keskivertoa ei ole, non-standardius muuttuu lähtökohdaksi. Tuottaja ei enää tuota palvelua asiakkaalle, vaan tuottaja ja käyttäjä yhdessä tuottavat yhteisen tuotoksen. Parempia palveluita luovat sosiaaliset innovaatiot ovat yleensä sitä, että käyttäjän kokemus palvelusta muuttuu.

Toimiva osallistuva tuotanto edellyttää kuitenkin käyttäjien yhteisöjen tunnistamista ja palautteen keräämistä sopivalla matalalla tasolla ja suoraan. Se edellyttää myös rohkeutta hyväksyä kokeileva asenne ja käyttäjille viestimistä heille merkityksellisellä toiminnan tasolla.

Ammattilainen käyttäjän tukijana

Jotta tämä toteutuisi, tarvitaan uudenlaista asiantuntijuutta. Siihen kuuluu aktiivinen yhteistyö käyttäjän kanssa, jolloin vuorovaikutustilanteet ovat avainasemassa. Asiantuntijuuden kohde on nyt käyttäjä, ei tuote. Malli vahvistaa käyttäjän arkista selviytymistä ja rakentaa voimaantumista. Kaikki tämä edellyttää asiantuntijalta, että hän aidosti kiinnostunut siitä, miten käyttäjä asiat kokee. Asiantuntijan, ammattilaisen tehtävänä on tukea käyttäjän motivaatiota yhteisen pyrkimyksen toteuttamisessa, ei tuottaa itse tuotetta. Ammattilaisesta tulee tässä prosessissa ennemminkin tuottaja.

Muuttuva asiantuntijuus

Tulevaisuusfoorumin yleisökeskustelussa keskusteltiin kiivaastikin mm. siitä, miten korkeakoulu voi vastata muuttuvaan asiantuntijuuteen. Aleksi Neuvonen muistutti, että muutos ei tapahdu kertaheitolla. Massatuotanto

ei häviä minnekään, myös koska osa ihmisistä pitää ammattimaista, tuttua tapaa tuottaa edelleen relevanttina. Yhteisöllinen, kokemuksellinen tuotanto on kuitenkin vahvistunut ja vahvistuu. Yhdessä tekeminen ja kokeminen ovat avain käyttäjäkeskeiseen lähestymistapaan ja toimivien organisaatioiden rakentamiseen.

Yritykselle tämä tarkoittaa haastetta, jossa Design for All -asiantuntemukselle on kasvava tarve, sanoo Annamari Lammassaari. Yritykset tarvitsevat DfA-strategioita, mutta ne pitää pystyä luomaan käyttökelpoisessa muodossa.

Yhteiskunta kaikille – ja erityisryhmiä ei ole

Mitä tähän tuo lisää pitkään Stakesin pääjohtajana työskennellyt Vappu Taipale? Vappu Taipale kuvaa puheenvuorossaan globaalin sosiaalipolitiikan tietä kymmenessä vuodessa utopiasta ja haihatteluksi kutsumisesta tämän hetken todellisuudeksi Yhdistyneiden Kansakuntien eri toimikuntien, Maailman työjärjestön ILO:n ja muiden kansainvälisten yhteisöjen työssä. Innovatiivisen sosiaalipolitiikan avaimia ovat neljä r:ää: regulaatio eli sääntely, redistribuutio eli tulonjako, rights eli ihmisoikeudet ja regionalisaatio eli alueistuminen. Globaalin sosiaalipolitiikan tavoitteena on yhteiskunta kaikille, yhteiskunta, jossa myös usein vieläkin erityisryhmiksi määritellyt – naiset, lapset, vanhukset, vammaiset, maahanmuuttajat jne – voivat osallistua omana itsenään. Ja tästä syystä DfA on tärkeä.

Loputon työsarja ja oman vuoren oikeus

Henkka Toiropainen, nuori yritysviestinnän tradenomi, tuo tähän oman panoksensa kirjoittaen, että hän huomasi tiistaisarjaa seuratessaan Design for All -työn olevan – positiivisessa mielessä – pohjaton suo ja

loputon työsarka. Pysy mukana, Henkka! Katja Saarinen, vastavalmistunut luokanopettaja ja talvi-paralympialaisiin valmentautuva alppinisti, kysyy puheenvuorossaan, eikö jokaisen pitäisi saada itse päättää oman elämänsä haasteista, valita oma vuorensa.

Askelmerkit eteenpäin

Mikä on toisin kuin kuusi vuotta sitten, kun Suomen Design for All -verkosto aloitti? Minun käsitykseni on, että ne lähes neljäkymmentä organisaatiota, jotka ovat verkostotyössä olleet mukana ja ne sadat eri alojen ammattilaiset, jotka ovat eri tavoin verkostotyöhön osallistuneet, ovat kasvattaneet Design for All -osaamistaan selvästi. Kaikki työhön osallistuneet ovat antaneet osaamistaan verkoston käyttöön ja saaneet muiden osaamista käyttöönsä.

Tämä osaamisen jakaminen – tapahtumissa, työpajoissa, verkossa – on laajentanut, monipuolistanut ja syventänyt meidän kaikkien ymmärrystä siitä, mistä Design for All -ajattelussa on kysymys. Valmistaa ei vielä ole. Meillä saattaa jopa olla enemmän kysymyksiä kuin liikkeelle lähtiessämme.

Tämä kirja – DfA-tiistakirja – on toivottavasti vain välietappi matkalla eteenpäin. Askelmerkkejä eteenpäin ovat muun muassa suomalaisessa korkeakoulussa oleva tahto rakentaa korkeakoulua kaikille, ammattilaisten, tutkijoiden ja käyttäjien itsensä voimistuvat äänet käyttäjien kuuntelemisen ja käyttäjien kanssa työskentelemisen puolesta ja näkemys, että yrityksissä tarvitaan käyttökelpoisia Design for All -strategioita.

Neloskierteelle käyttöä

Sanoisin, että tarvitsemme neloskierrettä, josta nyt on ruvettu puhumaan innovaatioiden synnyttämiseksi tarpeellisen kolmoiskiirteen rinnalla. Innovaatioiden synnyttämiseen ei enää riitä tutkimuksen, julkisen vallan ja yritysten yhteinen ponnistus. Ne tarvitsevat tuekseen käyttäjät. Jos tästä eivät kerro riittävän vahvasti tämän kirjan puheenvuorot, voi vahvistusta hakea viimeaikaisista kansallisista strategioistamme. Tiedossa on myös, että enemmistö uusista tuote- tai palveluideoista ei tule kolmelta ensin mainitulta, vaan neljänneltä, käyttäjiltä. Design for All -periaate on, että käyttäjiä kuullaan kaikenlaisia. Ehdotan, että panemme toimeksi. Tulevaisuus on saavutettavissa.

5.2

Design for All – miten taideteollinen korkeakoulu rakentaa ja kehittää toiminnallaan parempaa elinympäristöä?

• Helena Hyvönen

TaiK antaa opetuksessa ja tutkimuksessa tietoa kestävästä kehityksestä ja auttaa muuntamaan osaamisen teoiksi ja toiminnaksi. Opiskelijat ja opettajat rakentavat toiminnallaan tulevaisuutta, joka on ekologisesti, taloudellisesti, sosiaalisesti ja kulttuurisesti kestävä. Nämä arvot ovat kaiken toiminnan lähtökohtana.

Kestävä tulevaisuus ja ympäristövastuu tarkoittavat sitä, että Taideteollinen korkeakoulu toimii korkeakouluna kaikille. Design for All edistää tasa-arvoa ja avointa yhteiskuntaa, ympäristöjen, tuotteiden ja palveluiden käytettävyyttä, saavutettavuutta ja esteettömyyttä. Korkeakoulu kaikille -ajattelumallia haluamme soveltaa myös Aalto-yliopiston valmistelu- ja luomistyössä. Se tarkoittaa yhteisöllisyyden vahvistumista, erilaisten näkökulmien tulemistä kuulluiksi, että rakennettu ympäristö on esteetön, viestiminen yhteisössämme toimii, opiskelijat sekä henkilöstö voivat osallistua toimintaan tasavertaisesti kaikkia näkökulmia kuullen.

Aalto-yliopiston valmistelun yhteydessä TaiK on käynnistämässä kansainvälistä Creative Sustainability -maisteriohjelmaa. Suunnitelmassa realisoituvat korkeakoulun tavoitteet, sekä halu olla ratkaisemassa globaaleja kysymyksiä ja haasteita. Valmistelutyötä on tehty yhdessä Helsingin kauppakorkeakoulun, Taideteollisen korkeakoulun ja Teknillisen korkeakoulun

kanssa ja tavoitteena on tuottaa yhteinen kansainvälinen maisteriohjelma.

Kestävä kehitys – ekologinen, taloudellinen, sosiaalinen ja kulttuurinen kestävyys toteutuvat TaiKin opetuksessa perusteiden opiskeluna ja lukuisina eri osastojen tarjoamina kursseina tai projekteina. Esimerkkinä voin mainita maisteriopintomoduulit: Urban Ecology ja Sustainable Design. TaiKissa kehitystyöllä on sekä työntöä että vetoa, opiskelijat ovat itse olleet hyvin aloitteellisia kestävän kehityksen opetuksen kehittämisessä. Yhteiset, pakolliset kestävän kehityksen opinnot tulevat tutkintovaatimuksiin syksyllä 2009.

EKOLOGINEN KESTÄVYYS toteutuu muun muassa ympäristöopetuksessa, joka pyritään ulottamaan kaikkiin opintokokonaisuuksiin. Lisäksi ekologinen kestävyys näkyy selkeästi tutkimusprojekteissa joko osa-alueena tai kehitetyissä tuotteissa ja palveluissa. TALOUDELLINEN KESTÄVYYS toteutuu tuotantotapojen kehittämisessä ja tehostamisessa, sekä uusien palvelurakenteiden suunnittelussa. SOSIAALINEN KESTÄVYYS toteutuu mm. Design for All -tutkimusprojekteissa pyrkimyksenä esteettömyyteen sekä sosiaalisen median tutkimuksessa (mm. virtuaaliset oppimisympäristöt). KULTTUURINEN KESTÄVYYS toteutuu suomalaisen taideteollisuusperinteen ylläpitämisessä, yhteisissä projekteissa kansallisten kulttuurialan toimijoiden kanssa sekä kansainvälisessä toiminnassa. Kulttuurista kestävyyttä edustavat myös World Design -tutkimusprojektit, joissa tutkitaan muotoilun teorian ja työpajojen keinoin globalisaation vaikutusta paikallisiin muotoiluperinteisiin vähemmän kehittyneissä yhteisöissä.

TaiKissa on tehty Design for All -tutkimusta 90-luvulta lähtien. Future Home Institute tekee asumiseen ja

asumisen palveluihin liittyvää soveltavaa tutkimusta, josta osa liittyy Design for All -teemaan. Toteutettujen projektien joukossa ovat muun muassa Tulevaisuuden senioriasuminen 2003–2005 ja Erilaistuva asuminen 2006–2008.

Myös useita väitöskirjoja on valmistunut, ja mikä parhainta, Design for All -aihealueen post doc -tason tutkimustoiminta on TaiKissa jo vakiintunutta toimintaa. Sirkka-Liisa Keiskin väitöskirja, Ikääntymisen ihmemaa (1998), on vertailututkimus vanhusten kokemuksista standardikeittiössä, koekeittiössä ja käyttäjälähtöisesti suunnitellussa kotikeittiössä. Antti Raike rakensi yhteisöllisen www-palvelun tuotannon väitöskirjassaan Löytäjät elokuvantajua rakentamassa (2005). Helena Leppänen tutki astiasuunnittelua vanhuuden kontekstissa väitöskirjassaan Muotoilija ja toinen (2006). Sonja Iltanen-Tähkävuori tutki teollisen vaatesuunnittelun ja keski-ikäisten naisten vaatekäytäntöjä sosiaalista ikää rakentamassa väitöskirjassaan Minihameesta mummonmekkoon (2007).

TaiKissa on käynnissä useita erilaisia kestävän kehityksen hankkeita. Taideteollinen korkeakoulu allekirjoitti maaliskuussa 2008 yhdessä 124 taide- ja muotoiluyliopiston kanssa Kyoto Design Deklaraation, jossa sitoudutaan kestävän kehityksen periaatteisiin. Kansainvälisen Cumulus Associationin jäsenkorkeakoulut, joihin TaiK myös kuuluu, sitoutuvat kouluttamaan tulevat muotoilijasukupolvet kantamaan vastuunsa kestävästä tulevaisuudesta ja vahvistamaan muotoilun roolia ihmiskeskeisen sekä luovan yhteiskunnan rakentajana. TaiK on myös mukana LENS – LEarning Network for Sustainability – Asia Link (2007 –2010) POLIMI:n (The Politecnico di Milano) koordinoimassa hankkeessa. Hanke pyrkii kehittämään kansainvälinen muotoiluyliopistojen

verkoston, joka jakaa kestävän kehityksen opetus- ja tutkimusmateriaalia ja kehittää yhteyksiä Aasian muotoiluyluopistoihin.

Syksyllä 2007 Invalidiliitto ry. toteutti Taideteollisessa korkeakoulussa esteettömyyskartoituksen. Esteettömyyden arviointimenetelmän ja kartoituslomakkeen kehittäminen -projektin (ESKEH) yhteydessä. Kartoituksen raportti julkaistiin keväällä 2008. Taideteollisella korkeakoululla on paljon haasteita kehittäessään vanhoista teollisuustiloista mahdollisimman esteettömät opiskelu- ja työskentelytilat. Kulkuopasteet olivat yksi puutteellinen tekijä, joka valittiin ensimmäiseksi korjattavaksi asiaksi.

Tulevaisuus on saavutettava – millä eväillä se tehdään? Taideteollisen korkeakoulun tehtävä on opetuksen, tutkimuksen, taiteellisen toiminnan ja yhteiskunnallisen vaikuttamisen keinoin omalta osaltaan kehittää parempia; saavutettavia ja esteettömiä elinolosuhteita sekä osallistavia ja aktivoivia elämyksiä kaikille – kansallisesti ja kansainvälisesti.

5.3

Saavutettava brändi

• Annamari Lammassaari

Saavutettavuus toimii kahteen suuntaan.

Design for All -tilaisuuksien yleisöistä olen usein kuullut yrityksistä puhuttavan tahoina, joilta odotetaan ja jopa vaaditaan erilaisia ominaisuuksia täyttäviä tuotteita ja palveluja. "Yritysten pitäisi" on usein kuultu aloitus keskusteluissa, joissa käsitellään ihmisten arkea. Kaikkien ihmisten arkea. Mutta erityisesti ikääntyvien, vammaisten, lasten, vanhusten, raskaana olevien, pienten lasten äitien ja isien, omaishoitajien, eläkeläisten, yli- ja alle keskimittaisten, lukihäiriöisten, värisokeiden, vasenkätisten, likinäköisten... jopa ulkomaalaisten.

Näitä odotuksia on tietenkin mahdoton täyttää. Varsinkin yritysten, joka koostuu toimitusjohtajista, keskJohdosta, talousjohtajista, esimiehistä, alaisista, puhelinkeskuksista, ikääntyvistä, vammaisista, raskaana olevista, pienten lasten äideistä ja isistä, omaishoitajista, pian eläkeläisistä, yli- ja lukihäiriöisistä värisokeista, vasenkätisistä, likinäköisistä ja jopa ulkomaalaisista työntekijöistä.

Miksi ihmeessä, kun kerran kaikki olemme ihmisiä? Miksi on niin vaikea luopua High Techista Human Techniksi?

Taannoin yrityksen tehtävä oli vielä työllistää ja "viedä" Suomea maailmalle. Nyt ei viedä enää vaan ollaan osaa globaalia maailmantaloutta. Työllistämistä ei myöskään mielletä yhtiön päätehtäväksi. Kansainvälisesti toimivien yritysten – siis lähes meidän kaikkien yrittäjänä toimivien, tavoitteena on menestyä ja olla olemassa

vielä seuraavinakin vuosina. Suuremmilla yrityksillä, jopa pörssissä noteeratuilla, on sama haaste.

Yrityksessä toimivat ihmiset lähestyvät näitä Design for All -odotuksia tosi kaukaa, ellei ihan kuilun takaa. Tai sieltä kulmahuoneesta vähintäänkin. Syy on siinä, että huomenna on kvartaalitiedotus eikä siinä ehdi olla huolissaan siitä, mahtuvatko kaikki analyttikot ja taloustoimittajat pyörätuoleineen pressihuoneeseen. Siis, ei kai vain joku tule pyörätuolissa!

Vastuullisuus yrityksissä

Vastuullisuuden käsite on mielenkiintoinen, sen sisältä aina muuttuu sen mukaan, kuka siitä jotakin lausuu. Siksi on oikein hyvä, että konsultit ovat keksineet CSR -käsitteen, yhteiskuntavastuun. Siitä on ollut oikein paljon hyötyä yrityksen maineelle viime aikoina, ainakin sellaisille jotka myös toimivat yhteiskuntaraportissa kerrottujen toimintaperiaatteiden ja arvojen mukaisesti.

Yrityksen vastuullisuus liittyy yrityksen maineeseen. Sehän syntyy aina paikallisesti, Suomessa Suomessa ja Kiinassa Kiinassa. Globaalia mainetta ei taida oikein ollakaan. Siksiä olen viime aikoina ryhtynyt pohtimaan lokalisaatiota oikein kunnolla. Lokalisaatiossahan on kyse vähän kuten Design For All -asiassa. Paikallisen yleisön tulisi oikeasti saavuttaa yrityksen sanoma, tai peräti henkilö. Me viestinnän ammattilaiset käytämme vähän eri terminologiaa, tässäkin puhuisimme sanoja viesti, kohderyhmä ja implementointi tai jopa jalkauttaminen. Se vasta onkin hauska, kohdistus kun tapahtuu jalkoihin eikä ihmismieleen.

Saavutettavuudessa jotkut yritykset ovat toisia parempia. NOKIA on kunnioitettavasti kehittämässä saavutettavuus-strategiaansa, jonka hedelmiä odotamme malttamattomana.

Ehkä saamme selkeitä puhelimia, joissa on suuria numeroita ja vähemmän niitä fiitseriä.

KONE on pitänyt brändin ytimessä saavutettavuutta jo pitkän aikaa. Hisseillä, liukuportilla ja automaattiovilla on läheinen suhde ihmisen kulkemiseen paikasta toiseen. Ne ovat tärkeä osa kaupunkien infrastruktuuria ja kriittinen menestystekijä lentokenttien, metrojen ja ostoskeskusten kaltaisille paikoille. Ja sille Pariisin vanhalle tädille, joka pääsee hissillä polvivammastaan huolimatta nauttimaan päivittäisen lasillisensa kulmakuppilaan.

Microsoft ja Novozymes ovat menneet vielä pidemmälle Design for All -toteutuksessa. Heillä innostetaan sisäisin ohjelmin hyväksymään monimuotoisuus (Diversity) ja toimimaan toisia tukien ja kaikki hyväksyen.

Kestävä yritys

Meidän kaikki kokemuksemme ja kaikin aistein havainnoidut tuntemukset niiden toiminnasta vaikuttavat kaikki osaltaan siihen, miten niitä arvostamme. Sitä kutsutaan mielikuvaksi tai brändiksi.

Meidän kansainvälisen viestinnän ammattilaisten työ on mielikuvajohtamista. Järkikin sanoo, ettei kannata bluffata. Kokemus on aina aito, brändin pitää pohjautua totuuteen ja avoimuuteen, sen on oltava saavutettava ja palveleva.

Siksi uskallan väittää, että yrityksissä toimivien päättäjien olisi hyödyllistä tutustua Design for All -ajatteluun. Yhteiskuntavastuun lisäksi tai sen osana, ehkä peräti yrityksen erilaistavaa strategiaa.

Välittäjät

Saavutettavuus toimii kahteen suuntaan. Jotta meidän kaikenlaisten ihmisten olisi helpompi tulevaisuudessa saada enemmän yhdessä aikaan, olisi hyvä tiedostaa omat

vanhat uskomukset ja jopa tiedon puute. Yritykset eivät ole täynnä pahiksia ja toisaalta yrityksen ”kohderyhmillä” on erilaisia tarpeita. Ydinperheitä ja standardi-ihmisiä on vähemmän ja monimuotoisuus on tätä päivää. Jotta todella päästäisiin transformoituneeseen yhteistyöhön ja yritysten tuotantoputkesta tulisi meille kaikille yhä paremmin arkea helpottavia tuotteita, ratkaisuja ja palveluita, joudumme luopumaan kaikki henkisestä laiskuudesta ja opetella ja hyväksyä toisen tapa toimia.

Ehkä tarvittaisiin ihan uusi ammattikunta, Design for All -trainerit ja -konsultit. Yritykset voisivat harkita Välittäjäyksiköjä, kun viestintäyksiköt ovat niin kiinni strategia- kriisi ja pörssiviestinnässä. Markkinointi ei uskalla luopua vanhentuneista työkaluistaan. Tuotekehitys on kiinni ainaisissa tuotesukupolvien lanseerauksissa. Kuka huomaa, että monimuotoisuus on voimavara ja kilpailuetu?

5.4

Yhteiskunta kaikille!

• Vappu Taipale

Yhdistyneiden Kansakuntien eräänä työvälineenä ovat toimikunnat, kuten Kestävän kehityksen toimikunta ja Sosiaalisen kehityksen toimikunta (Commission for Social Development). Näiden istuntoihin kokoontuvat joka vuosi kaikki kansat.

Sosiaalisen kehityksen toimikunta ei ole niitä painavimpia YK:n sisäisessä tai ulkoisessa hierarkiassa. Välillä on keskusteltu siitä, tarvitaanko sitä lainkaan. Me suomalaiset olemme kuitenkin sitkeästi olleet mukana, omat kokemukseni kaartavat 1980-luvun alusta tähän päivään. Kylmän sodan aikana ei voitu puhua sosiaalipolitiikasta YK:n foorumeilla. Liennytyks alkoi vasta 1980-luvun lopulla. Vuonna 1987 YK järjesti maailmanlaajuisen sosiaalipolitiikkaa käsittelevän kokouksen, jonka nimi oli taktisista syistä vaatimaton: "Interregional Consultations" eli alueiden väliset neuvonpidot. Tuosta on edetty onneksi jo aika pitkälle.

Enemmistö erityisryhmissä

YK:n käsitteistössä kulkevat "special groups", erityisryhmät. Näitä ovat naiset, lapset, nuoret, vanhukset, vammaiset henkilöt, maahanmuuttajat jne. – eli maailman enemmistö. Keitä ovat ne "oikeat" kansalaiset, jotka eivät ole "erityisiä"? Joukko voi käydä kovin ohueksi. Globaali tarkoituksenmukaisuus kuitenkin kuljettaa noita erityisryhmiä sitkeästi mukana. Tarkalleen ajateltuna, miten tilanne mahtaa olla täällä koti-Suomessa. Poissulkumekanismit, oikeuksien vähättely, ikä- ja muu

rasismi, syrjintä, monenlaiset esteet osallisuudessa ja toisten puolesta puhuminen taitavat edelleen olla todellisuutta täälläkin.

Stakesin linjana on aina ollut iskulause ”Yhteiskunta kaikille”, A Society for All. Toki se on mukaelma Maailman terveysjärjestön WHO:n aiemmasta sloganista ”Terveyttä kaikille vuonna 2000!” Maaginen vuosi 2000 kuitenkin ohitettiin ilman, että terveydentilassa olisi tapahtunut muuta kuin marginaalista edistymistä. Päinvastoin sodat ja konfliktit olivat lisääntyneet, köyhyys kasvanut ja terveyserot revenneet kasvuun myös hyvin toimeentulevissa maissa. Seuraavana YK:n askeleena olivat Vuosituhattavoitteet, Millennium Development Goals. Nyt niidenkin saavuttaminen vuonna 2015 näyttää epävarmalta – lama on iskenyt maailmaan ja usein se osuu kipeimmin köyhiin ja sairaisiin.

Yhteiskunta kaikille! Mitä se voisi tarkoittaa konkreettisesti? Kymmenen vuotta sitten olin Makedoniassa YK:n toimesta arvioimassa maan sosiaalisen kehityksen tilannetta. (Tarkalleen FYROM, entisen Jugoslavian tasavalta Makedonia.) Ryhmämme britti, professori Bob Deacon, Stakesin Matti Heikkilä ja minä näimme mielenkiintoisia ja hankalia asioita, joista vaikeimmille ei voitu silloin mitään, ei ilman raporttiamme eikä sen jälkeen. Näimme albanialaisväestön henkisen elintilan ahtautta, mielettömän kokoisen romanien asuttaman slummin keskellä pääkaupunki Skopjea, EU:n restauroiman kehitysvammalaitoksen, jonka asukkaiden hoitamattomia kontraktuuria ei enää mikään parantaisi. Pohdimme yhdessä maailman tilaa. Miten tästä eteenpäin?

Globaali sosiaalipolitiikka – utopiasta todellisuudeksi

Globaalin sosiaalipolitiikan idea lähti alulle. Syntyi maailmanlaajuisen sosiaalipolitiikan projekti Stakesiin. Aluksi hanke leimattiin haihatteluksi, ja olihan se suuri utopiarakenne. Mutta eikö koko hyvinvointivaltio ollut aikanaan yhtä utopiaa, ja tässä me seisomme suomalaiset keskellä projektin tuotetta. Nyttemmin globaali sosiaalipolitiikka on vakavasti otettava keskustelun juonne Yhdistyneiden Kansakuntien eri toimikuntien, Maailman Työjärjestön ILO:n ja monen muun globaalin organisaation työssä.

Globaali sosiaalipolitiikka ei toki voi rakentua pohjoismaisen hyvinvointivaltion tapaisesti, vaan se edellyttää koko maailman tasolla yhteisiä osatekijöitä. On siirryttävä innovatiiviseen sosiaalipolitiikkaan! Sen rakentajien mukaan kyse on neljästä R-kirjaimesta.

Neljän r:n innovatiivinen sosiaalipolitiikka

Regulaatio, sääntely, on ensimmäinen. Maailma ei voi toimia ilman sääntöjä, sehän on nähty jo moneen kertaan. Säällinen työ ja siihen liittyvät ehdot on ensimmäinen vaatimus, jota oma presidenttimme Tarja Halonen on ollut rakentamassa. Nykyinen hurja talouslama osoittaa regulaation tarpeellisuuden katkerasti. Kun markkinat pettävät, tarvitaan koko maailmaa koskevia sääntöjä.

Redistributio, tulonjako, on toinen R-kirjain. Köyhän etelän ja rikkaan pohjoisen väliset rahavirrat kulkevat nykyisin väärään suuntaan, kun etelä joutuu maksajaksi lainoille ja niiden koroille. Nyt puhutaan köyhien maiden velkojen anteeksiannosta. Nykyinen systeemi vaarantaa koko maailmatalouden tasapainon. Rights, ihmisoikeudet, on kolmas. Riisutaan olosuhteita miten paljaaksi tahansa,

jokaisella ihmisolennolla on perustavat ihmisoikeutensa: "jokainen ihmisolento syntyy vapaana ja tasavertaisena".

Regionalisaatio, alueistuminen, on neljäs. Samalla kun globaali talous ja kulttuuri yhdistävät maailmaa, alueet erilaistuvat. Alueiden omaleimainen vahva kulttuuri ja talous luovat pohjan paikalliselle sosiaalipolitiikalle. Laaja sosiaalipolitiikka lähtee syntymään, kun huomataan, miten talous, ihmisten sosiaaliset tarpeet ja oikeudet kietoutuvat yhteen.

Kellossa uusi ääni

Kun sosiaalisen kehityksen toimikunta viimeksi kokoontui, siis helmikuussa 2008, kellossa oli jo kokonaan toinen ääni. Nyt YK:ssa kysytään, kuinka yhdelläkään maalla on enää varaa olla järjestämättä sosiaaliturvaa kansalaisilleen. Nyt on aika katsoa laajoja kokonaisuuksia.

Visiona on tulevaisuus, jossa yhteiskunta on kaikille ja kaikkia varten. Olkaamme kaikki erityisiä omalla tavallamme, "erityisryhmiä" ei enää tarvita. Tulevassa maailmassa tietoyhteiskunnan mahdollisuudet on käytetty maksimaalisesti hyväksi, poistamaan esteitä vammaisten ja vammattomien, vanhojen ja nuorten, maalla ja kaupungissa asuvien, erikielisten ja eri kulttuurien väliltä. Maailma on rakennettu esteettömäksi kaikkien osallisuutta varten.

Siksi DfA on tärkeää. Siksi tämä kirja on tärkeä.

5.5

DfA-tiistaisarjan anti

• **Henrik Toropainen**

Osallistuin syksyn aikana Stakesin järjestämään Design for All -tapahtumasarjaan, joka koostui neljästä eri tiistaista ja tulevaisuusfoorumista. Sarjassa käsiteltiin DfA:n soveltamis-, ajattelu- ja toimintamalleja yhteiskunnan eri toimintasektoreiden näkökulmasta.

Design for All tarkoittaa sellaisia suunnitteluun liittyviä strategioita ja keinoja, joilla edistetään ympäristöjen, tuotteiden ja palveluiden käytettävyyttä, saavutettavuutta ja esteettömyyttä kaikille käyttäjille. Tavoitteenani oli saada lisätietoa DfA:han liittyvistä asioista sekä kuunnella, miten asiantuntijat näkevät DfA:n, missä mennään tällä hetkellä, mitä tulisi kehittää ja miltä tulevaisuus näyttää.

Kohtasin Design for All -termin ensimmäisen kerran noin vuosi sitten ollessani entisen työnantajani palveluksessa. Pääasiallinen työtehtäväni oli DfA-ajattelun ja toimintamallien kehittäminen osaksi yrityksen liiketoimintaa.

Kulunut vuosi, jonka olen DfA:n parissa viettänyt, on vahvistanut käsitystäni, että haluan työskennellä Design for All -näkömyksen parissa tulevaisuudessakin. Aihe on läheinen itselleni varsinkin fyysisen esteettömyyden ja rakennetun ympäristön näkökulmasta, sillä istun pyörätuolissa. Myös sähköisten palveluiden saavutettavuus on minulle tärkeää. Käytän kirjoittamisen apuvälineenä tietokonetta, sillä kynällä kirjoittaminen on hankalaa.

Ajatuksia DfA-tiistaisarjasta

Jokaisessa sarjan puheenvuorossa painotettiin strategisen suunnittelun merkitystä DfA-toimintallien kehittämisessä, edustipa luennoitsija yksityistä, julkista tai kolmatta sektoria. Tämän lisäksi korostettiin henkilökunnan sitouttamisen tärkeyttä ja strategisen suunnittelun pitkäjänteisyyttä sekä käyttäjien tarpeiden selvittämistä ja kuuntelemista. Luennoilla nostettiin usein esille ajan ristiriitainen vaikutus päätöksiin. Ilahduttavaa oli myös huomata, että DfA:han suhtaudutaan vakavasti ministeriötasolla asti, erityisesti liikenne- ja viestintäministeriön Kansallinen tietoyhteiskuntapolitiikka -ohjelman puitteissa. Ohjelmassa keskitytään sähköisten palveluiden kehittämiseen tulevaisuudessa, mikä on omatoimisuuden kannalta minulle tärkeää.

Myös asiakaspalvelun kehittämiseen otettiin palvelumuotoilun kautta kantaa. Palvelumuotoilu oli minulle terminä täysin uusi ja Ego Beta Oy:n Mikko Koiviston luentoa kuunnellessani tulin siihen tulokseen, että sillä tarkoitetaan palveluprosessien ja siihen liittyvien oheispalveluiden kehittämistä monimuotoiseen suuntaan.

WSP Finland Oy:n Mari Siikosen julkisen kaupunkiympäristön suunnittelua käsittelevässä puheenvuorossa tuli esille monia minulle henkilökohtaisesti tärkeitä asioita, jotka liittyivät fyysisen esteettömyyden huomiointiin. Esityksen aikana kävi selväksi, että erilaisten rakennusprojektien suunnittelussa otetaan jo lähtökohtaisesti esteettömyys huomioon.

Omia ajatuksia ja verkoston tulevaisuus

Design for All -ajattelun juurruttaminen ja kehittäminen osaksi tulevaisuuden yhteiskunnan toimintaa on erittäin tärkeää, koska näin vähennetään yhteiskunnan

eriarvoisuutta, ehkäistään syrjäytymistä ja ennen kaikkea parannetaan tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta. DfA on kaikesta huolimatta vielä varsin tuntematon käsite monille yhteiskunnan tahoille, joten termin tunnettuuden lisäämisessä on vielä paljon töitä tehtävänä.

Tiistaiesitysten parasta antia oli huomata, että DfA:n parissa työskenteleminen on positiivisessa mielessä pohjaton kaivo ja loputon suo, josta työt eivät lopu koskaan. Haluan omalta osaltani olla mukana kehitystyössä, jonka visiona on kehittää Suomesta yhteiskunta, jossa DfA:han perustuvat ajattelu- ja toimintamallit ovat itsestäänselvyys.

5.6

Osallisuus ja tasa-arvo

• Katja Saarinen

”Esteet ovat ihmisten rakentamia; ihmiset voivat ne myös purkaa.”

Minä kuulun ryhmään käyttäjät. Olen se erityinen yksilö, joka tulisi ottaa huomioon kaikille avoimia ympäristöjä ja toimintatapoja muokattaessa. Se yksilö, joka tulisi osallistaa mukaan tämän yhteiskunnan toimintaan.

Oikea jalkani amputoitiin luusyövän takia, kun olin 6-vuotias. Suurin murheeni silloin oli, pääsisinkö enää koskaan harrastamaan rakastamaani lajia, laskettelua. Silloin perheeni tavoite oli saada tyttö takaisin kuntoon ja päästä tekemään niitä samoja asioita, jotka ennen sairauttakin olivat olleet tärkeitä. Noiden haasteiden voittamisesta lähdettiin liikkeelle ja tänä päivänä olen muun muassa liikuntaan erikoistunut luokanopettaja ja täysipäiväinen paralympiaurheilija. Koskaan aiemmin en ollut ajatellut olevani se sopeutettava yksilö. Olen aina ollut ympäristöni täysivaltainen jäsen ja tavoitellut kaikkia niitä asioita, joista olen ollut kiinnostunut. Minulle kohtaamani esteet eivät ole tarkoittaneet unelmieni murenemista vaan haasteita, joihin on lähdetty etsimään ratkaisua.

Tämän päivän yhteiskunnalle on kuitenkin edelleen tyypillistä määritellä niin sanottu normaali ihminen, jonka maailmaan erilaiset yrittävät sopeutua. Minä puolestani olen ajatuksissani elänyt maailmassa, jossa ihmisiä ei arvoteta heidän yksilöllisten piirteidensä perusteella. Minusta jo ajatuksena on mahdotonta erotella, mikä piirre tekisi ihmisestä erilaisen ja mitkä yksilölliset erot puolestaan mahtuisivat vielä normaalin rajoihin. On

kummallista, että yhä edelleen sopeutumattomuuden syitä etsitään yksilöistä, eikä toimintaympäristöistä, jotka ovat esteenä kaikkien osallisuudelle. Kaikilla meillä on omat yksilölliset tarpeemme. Nämä tarpeet eivät kuitenkaan ole este osallistumisellemme. Este voi muodostua jostakin muusta tekijästä, jonka poistamiseksi tarvitaan vain ratkaisu. Jokaisen kohdalla pitäisi lopulta olla kyse vain siitä, että on löydettävä keino hänen mukanaolonsa mahdollistamiseksi.

Omien kokemuksieni kautta törmään tähän jaotteluun sekä urheilussa että koulujärjestelmässämme. Miten esimerkiksi opettajan tulisi ottaa opetuksessaan huomioon yleisopetuksen ryhmässä oleva oppilas, jolla on jokin erityistuentarve tai miten saada vahvistettua urheiluseurojen toimintakulttuuriin tapaa, jossa edes jokin seuran ryhmä olisi avoin kaikille liikkujille? Haaste minulle urheilijana on myös se, että edelleenkään kaikille avoimen yhteiskunnan ajatus ei yritysmaailmassa yleisesti ole houkutteleva brändi, mikä näkyy muun muassa vammaisurheilun sponsoroinnissa.

Näistä aiheista puhuttaessa keskustelu kääntyy usein kysymykseen, kenellä on vastuu näiden arvojen toteutumisesta käytännössä. Nykytilannetta on helppo perustella tarvittavien resurssien puutteella, mutta voidaanko tämän päivän tilanteella oikeasti perustella myös mahdollisten tulevaisuuden kuvioiden epäonnistumista. Vaikka esimerkiksi koulujärjestelmässä ollaan todellakin kaukana siitä, että kaikille avoin koulu voisi olla toimiva ja kaikkien etujen mukainen, ei se saisi olla peruste sille, miksi siihen ei pitäisi edes pyrkiä. Niin kauan, kun koulujärjestelmämme sisältää nykyisen yleisopetuksen, joka on suunniteltu keskiverto-oppilaan opetukseen, sulkee se monta lasta ulkopuolelleen. Tasa-arvoisten ihmisoikeuksien

toteutumiseen ei kuitenkaan lopulta päästä ennen kaikille avoimen koulujärjestelmän toteutumista.

Eikö siis ole hassua puhua vastuusta, kun kyse on perusihmisoikeuksista? Eikö niiden oikeuksien puolustamisen pitäisi olla jokaisen yksilön vastuuna? Kaikesta tuntuu tulleen vain taistelua hetkellisesti käytettävistä olevista resursseista, mutta voisivatko tulevaisuuden visio ja tavoitteet sittenkin sisältää myös muita arvoja.

Omista kokemuksistani oppineena voin todeta, että kaikki lähtee omasta asenteesta ja halusta ottaa haaste vastaan silloinkin, kun tilanne ei ole lainkaan ennalta tuttu. Muutoksen edessä kukaan ei voi tietää, miten se tulee toimimaan. Silloin vaaditaan rohkeutta kohdata omat ennakkoluulot ja pelot sekä tahto oppia ja kokea jotain uutta. Se, millaisia sovelluksia jokaisen yksilön kohdalla voidaan käyttää, selviää vain kokeilun ja kokemuksen kautta. Epäonnistumisilta harvoin välttyään, mutta ilman uskallusta kokeilla uusia asioita ei mahdollisuutta onnistua ole kuitenkaan edes olemassa.

Vuosi sitten kiipesin kilpasiskojeni kanssa Afrikan korkeimman vuoren, Kilimanjaron, huipulle. Tavoitteenamme oli lisätä tietoisuutta vammaisurheilusta ja näyttää, että vammat eivät aseta rajoja unelmillemme. Minulle vuoret ovat konkreettisesti antaneet mahdollisuuden koetella rajojani ja tehdä asioita, joiden en aiemmin voinut edes kuvitella olevan mahdollisia. Jokaisella on kuitenkin elämässään omat vuorensa ylitettävänä. Jokaisella pitäisi myös olla mahdollisuus lähteä tavoittelemaan noita vuoria. Esteenä ei saa olla se, että joku toinen päättää puolestasi, mikä vuori on kenellekin sopiva. Kaikilla on oikeus päättää oman elämänsä haasteista ja saada tukea niiden valloittamisessa.

Liitteet

Osa 6

6.1

Kirjoittajat

- Jussi Hermunen, Virtamieli Ky
- Helena Hyvönen, rehtori, Taideteollinen korkeakoulu
- Veikko Ikonen, erikoistutkija, VTT
- Susanne Jacobson, tutkija, Future Home Institute, Taideteollinen korkeakoulu
- Mikko Koivisto, palvelumuotoilija, Ego Beta Oy
- Simo Koskinen, Professori (emeritus), Lapin yliopisto
- Maisa Krokfors, Enter ry
- Annamari Lammassaari, toimitusjohtaja, Brand Balance Oy
- Pekka Lapinleimu, toiminnanjohtaja, Kuuloliitto
- Marjut Mutanen, saavutettava.fi
- Maija Olkkonen-Seppo, muotoilujohtaja, Lumene Group
- Marianna Ohtonen, verkkopalvelun johtaja, Papunet, Kehitysvammaliitto
- Katja Saarinen
- Päivi Tahkokallio, projektipäällikkö, Stakes
- Vappu Taipale, pääjohtaja Stakes (eläkkeellä)
- Henkka Toropainen

6.2

Suomen Design for All -verkosto 2002–2008

• Päivi Tahkokallio

Suomen Design for All -verkosto käynnistettiin 23. syyskuuta 2002 ja verkostoa ryhtyi koordinoimaan Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. Verkoston tärkein tehtävä on ollut levittää esteettömyyttä ja saavutettavuutta edistävää Design for All -tietoa kaikilta yhteiskunnan alueilta ja levittää sitä sekä julkiselle sektorille että yrityksille.

Verkosto tietoyhteiskunta-asialla

Verkoston käynnistyssanat Stakesissa järjestetyssä tilaisuudessa lausui Suomen Pankin pääjohtaja Erkki Liikanen, joka tuolloin oli tietoyhteiskunta-asioista vastaava komissaari Euroopan unionissa. Suomen DfA-verkoston synty liittyikin kiinteästi EU:n tietoyhteiskunnan kehittämistavoitteisiin.

Vuonna 1999 oli EU:ssa käynnistetty tietoyhteiskuntaohjelma eEurope 2002. Ohjelmassa lähdettiin tavoittelemaan tasa-arvoa – Information Society for All, tietoyhteiskunta kaikille – ja tämän toteuttamista oli päätetty edistää myös kannustamalla kaikkia EU:n jäsenmaita perustamaan tietoyhteiskunnan saavutettavuutta edistävät verkostot. Keväällä 2002 käynnistyi jäsenmaissa ja EU:ssa prosessi, jonka tuloksena syntyi European Design for All e-Accessibility Network (EDeAN). Sen muodostivat kansalliset kontaktikeskukset (National Contact Centre, NCC), jotka koordinoivat myös kansallisia verkostoja.

Suomen Design for All -verkostoon liittyi alkuvaiheessa 17 suomalaista organisaatiota. Määrä on kunnioitettava, kun muistaa, että koko eurooppalaisessa emoverkostossa oli reilusti alle 150 organisaatiota ja kansallisissa verkostoissa tyypillisesti muutama jäsenorganisaatio.

Laaja-alainen ja avoin

Suomen verkoston kokoonpano syntyi sen näkemyksen pohjalta, että esteettömyyden ja saavutettavuuden edistäminen tietoyhteiskunnassa edellyttää laaja-alaista otetta. Tietoyhteiskunnan saavutettavuus vaatii saavutettavuutta tietoteknologisilta ratkaisuilta, mutta se vaatii saavutettavuutta myös monella muulla yhteiskunnan alueella. Tästä syystä Suomen DfA-verkoston etsittiin esteettömyyden ja saavutettavuuden asiantuntemusta mahdollisimman laajasti – tietotekniikasta muotoiluun ja arkkitehtuuriin, yhteiskunnallisista kysymyksistä ikääntymisen tutkimukseen, koulutuksen kehittämiseen ja kulttuurin saavutettavuuteen.

Ne 17 organisaatiota, jotka tähän kutsuun vastasivat, edustivat tutkimuslaitoksia, korkeakouluja ja käyttäjiä edustavia järjestöjä pääkaupunkiseudulta pohjoisessa Rovaniemelle, idässä Joensuuhun ja lännessä Turkuun. Tavoitteena oli alusta asti paitsi asiantuntemuksen laaja-alaisuus, myös se, että verkosto voi kattaa koko maan. Yksi tärkeimmistä verkoston kokoonpanoon vaikuttaneista näkemyksistä oli myös se, että verkostossa mukana olevien organisaatioiden pitää voida mahdollisimman helposti jakaa Design for All -tematiikkaan liittyvää tietoa. Tavoitteena oli avoimuus, läpinäkyvyys ja aktiivinen vuorovaikutus.

Suomalaisen verkoston toiminnan raamit

Vuoden 2008 loppuun mennessä Suomen Design for All -verkostoon oli liittynyt 39 jäsenorganisaatiota. Kuudessa vuodessa verkosto oli kasvanut kooltaan enemmän kuin kaksinkertaiseksi. Alkuvaiheessa jäsenmäärää kasvatettiin aktiivisella markkinoinnilla, mutta kun verkoston tunnettuus kasvoi, verkosto kasvoi, koska uudet organisaatiot halusivat aktiivisesti liittyä mukaan. Verkostoon on koko ajan toivotettu – ja toivotetaan – uudet jäsenorganisaatiot tervetulleiksi

Suomen Design for All -verkoston toiminta on koko sen olemassaolon ajan perustunut mahdollisimman matalaan organisaatioon ja alhaisiin kustannuksiin. Stakes on vastannut verkoston koordinoinnista ja dfasuomi-portaalin ylläpidosta ja kehittämisestä sosiaali- ja terveysministeriön rahoituksella kahden asiantuntijan voimin, ja muut kustannukset on pidetty matalina. Jäsenorganisaatiot ovat osallistuneet verkoston toiminnan rahoitukseen vastaamalla omista, verkoston toimintaan liittyvistä kustannuksistaan itse sekä vastaamalla isännöimiensä verkostokokousten tai -tapahtumien kustannuksista. Verkostotyön ideaksi on nähty vapaa, aktiivinen tiedonvaihto.

Verkoston toiminnan ytimessä on aktiivinen viestintä. Tietoyhteiskunnan tasa-arvoa ja kansalaisten osallisuuden kaikinpuolista vahvistamista tavoittelevalle verkostolle joustavasti toimiva ja kaikki halukkaat saavuttava viestintä on jopa elinehto. Suomen Design for All -verkostossa luotu ja Stakesin ylläpitämä dfasuomi-portaali osoitteessa www.dfasuomi.fi on ollut verkoston tärkeimpiä viestintävälineitä sekä verkoston jäsenille että muulle yleisölle. Kerran kuussa noin 400 Design for All -uutisista kiinnostunutta lukijaa on saanut sähköpostiinsa DfA-uutiset – ajankohtaista tietoa Suomesta ja muualta. Verkostoon on

voinut liittyä organisaatio, jolla on jonkin alan esteettömyys- ja saavutettavuusasiantuntemusta, sähköpostilistalle on voinut liittyä jokainen, joka on halunnut seurata, mitä tällä rintamalla tapahtuu. Jokainen listan jäsen on halutessaan voinut olla myös aktiivinen uutistuottaja.

Suomen Design for All -verkoston toiminnan selkärangaa ovat aktiivisen verkkoviestinnän lisäksi olleet ne verkostokokoukset ja työpajat, joita jäsenorganisaatiot ovat vuorollaan isännöineet ja emännöineet eri puolilla Suomea. Näissä tapaamisissa tutkimuslaitokset, korkeakoulut ja järjestöt ovat saaneet nähdä, mitä organisaatiot esteettömyyden ja saavutettavuuden lisäämiseksi tekevät ja missä ovat tulevan mahdollisen yhteistyön siemenet. Nämä tilaisuudet ovat osaltaan myös tehneet näkyväksi sitä, että esteettömyys, saavutettavuus ja Design for All eivät liity vain esimerkiksi tietotekniikkaan ja verkkoviestinnän saavutettavuuteen tai rakennetun ympäristön esteettömyyteen. Esteettömän ja saavutettavan tietoyhteiskunnan toteuttamiseen tarvitaan kaikkien alojen panosta ja alojen ja asiantuntijoiden välistä aktiivista vuorovaikutusta.

Suomen Design for All -verkoston tutkimus- ja kehittämistoiminnan tulokset ovat syntyneet niissä monipuolisissa hankkeissa, joita verkoston jäsenorganisaatiot ovat verkoston olemassaoloaikana toteuttaneet. Osa hankkeista on lähtenyt liikkeelle verkoston aloitteesta, mutta useampi on syntynyt organisaatioiden oman aktiivisuuden myötä. Verkoston dfasuomi-portaali on voinut molemmissa olla se väylä, jota myöten tuloksia on tehty näkyväksi ja tuotu hyödynnettäväksi. Tässä kohdassa jäsenorganisaatioiden panos portaalin sisällötuottamisessa on ollut merkittävä.

Kansainvälinen yhteistyö

Suomen Design for All -verkoston koordinaattorin Stakesin tehtävä on alusta asti ollut myös toimia linkkinä eurooppalaisen emoverkoston European Design for All e-Accessibility Network (EDeAN) suuntaan. EDeAN on toteuttanut tehtäväänsä tietoyhteiskunnan saavutettavuuden ja kansalaisten osallisuuden edistäjänä EU:n tietoyhteiskuntaohjelmien kehityksessä. Ensimmäistä tietoyhteiskuntaohjelmaa eEurope 2002 seurasi eEurope 2005. Nykyinen ohjelma i2010 jatkuu vielä kaksi vuotta ja sen painopiste saavutettavuuden osalta on laajasti e-Inclusion, e-osallisuus. Erityistä huomiota ohjelmassa kiinnitetään mm. verkkoviestinnän saavutettavuuteen, ikääntyvien kansalaisten osallisuuteen tietoyhteiskunnassa tai alueelliseen tasa-arvoon.

Erityisen aktiivinen rooli Stakesilla oli vuonna 2006, jolloin Stakes vastasi EDeANin sihteeristöstä ja eurooppalaisen verkoston toiminnasta.

Vuoden 2006 kohokohta EDeAN-sihteeristötyön näkökulmasta oli syyskuussa Stakesin ja Lapin yliopiston yhteistyönä järjestetty ensimmäinen EDeAN-verkoston kansainvälinen Design for All -konferenssi Rovaniemellä. Konferenssiin osallistui noin 150 Design for All -asiantuntijaa Euroopasta ja Euroopan ulkopuolelta. Konferenssisivut löytyvät edelleen dfasomi-portaalista osoitteesta www.dfasuomi.fi

Stakes EDeANin sihteeristöstä vastaavana sai vuonna 2006 eurooppalaisessa verkostossa myös aikaan päätöksen, että EDeAN järjestää tulevaisuudessa joka toinen vuosi kansainvälisen konferenssin ja tuottaa joka toinen vuosi temaattisen julkaisun. Vuonna 2006 EDeAN ryhtyi myös tuottamaan neljä kertaa vuodessa julkaistavaa

EDeAN Newsletteriä, joka välittää uutisia kaikkien EU-maiden Design for All- ja tietoyhteiskuntakehityksestä.

EDeANin sihteeristöä hoitaa yksi jäsenorganisaatio aina vuoden kerrallaan. Vuonna 2008 sihteeristö sijaitsi CEAPATissa Madridissa ja vuonna 2009 Pannonian yliopistossa Unkarissa – ensimmäistä kertaa uudessa EU:n jäsenmaassa. EDeANin toimintaan voi osallistua verkkosivuilla www.edean.org.

Osa 7

dfasuomi.fi

· Suomen

Design for All

-verkoston portaali

7.1

dfasuomi.fi

Suomen Design for All -verkoston portaali löytyy osoitteesta www.dfasuomi.fi. Käy tutustumassa sisältöön!

Portaalin kehittämisestä ja ylläpitämisestä vuosina 2002–2008 on vastannut Stakes. Vuodesta 2009 lähtien ylläpidosta vastaa THL. Tavoitteena on ollut kehittää portaali, josta löytyy mahdollisimman monipuolista tietoa Design for All -lähestymistavasta rakennetun ympäristön esteettömyydestä viestinnän saavutettavuuteen ja tuotteiden helppokäyttöisyyteen, ikääntyvän väestön tuomiin haasteisiin tuotesuunnittelulle tai esteettömyyttä ja saavutettavuutta edistäviin politiikoihin ja suunnitelmiin.

Näkökulma on portaalissa ollut ensisijaisesti suomalainen, mutta sivuilla on runsaasti myös kansainvälisiä linkkejä ja Design for All Conference Rovaniemi September 2006 -sivut ovat kokonaan englanninkieliset.

Verkkosivujen koko sisältö on tuotettu suomeksi. Englanninkielinen sivusto on tiivistelmä suomenkielisestä sivustosta. Verkkosivuilla on myös lyhyt viittomakielinen esittely sivuston sisällöstä.

dfasuomi.fi-portaalin vastaavana päätoimittajana vuosina 2002–2008 toimi Päivi Tahkokallio ja sisällöntuottajana ja kehittäjänä toimivat suunnittelijat Marjo Kivi ja Mira Koivusilta.

7.2

Voit osallistua...

Design for All -keskusteluun sähköpostilistalla,
jota ylläpitää Terveyden ja hyvinvoinnin Laitos (THL)
dfa@thl.fi

”Esteet ovat
ihmisten rakentamia;
ihmiset voivat ne
myös purkaa.”

— Katja Saarinen s. 126

Tässä kirjassa, DfA-tiistait 2008 -kirjassa, saat luettavaksesi DfA-tiistaihin osallistuneiden asiantuntijoiden puheenvuoroja. Mukana on mainio osa syksyn 2008 tiistaisarjassa olleista asiantuntijoista. He ovat kelpo joukko tutkijoita, yrityksessä toimivia suunnitteluammattilaisia, asiantuntijaorganisaation johtoa tai julkisen organisaation johtoa. Heillä kaikilla on hyvinkin lukemisen arvoisia näkemyksiä yhteiskunnan vastuullisesta ja tasa-arvoisesta kehittämisestä.

ISBN 978-952-245-067-8 (painettu)

ISBN 978-952-245-068-5 (pdf)

TILAUSKOODI TEE003



TERVEYDEN JA
HYVINVOINNIN LAITOS

